

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**OGGETTO: PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 2**

**ID 2700**

I chiarimenti alla documentazione di gara sono visibili sui siti [www.consip.it](http://www.consip.it), [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it).

\*\*\*

### **CHIARIMENTI**

#### **1. Domanda**

Si chiede di confermare se ai fini della partecipazione alla procedura è sufficiente la registrazione dell’operatore economico sul portale acquistinretepa o se è richiesta la qualifica su uno specifico bando/categoria.

#### **Risposta**

Si conferma.

#### **2. Domanda**

Si chiede di confermare che, con riferimento al singolo contratto di fornitura, la ripartizione delle quote delle imprese raggruppate potrà essere rimodulata liberamente purché a livello di AQ vengano rispettate, alla fine della sua validità, le quote di partecipazione al RTI.

#### **Risposta**

Si rimanda a quanto indicato al § 4 del Capitolato d’Oneri laddove si prevede che “Le quote di partecipazione al RTI, dichiarate in sede di offerta, dovranno essere rispettate con riferimento all’importo dell’Accordo Quadro. Con riferimento al singolo contratto di fornitura, la ripartizione delle quote delle imprese raggruppate potrà essere rimodulata rispetto a quella dichiarata in offerta - anche escludendo una o più imprese facenti parte del RTI - purché la rimodulazione avvenga rispettando la coerenza tra le capacità dichiarate da ciascuna impresa in sede di offerta e quelle necessarie ai fini dell’esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto e ferma restando la



responsabilità solidale tra i componenti il Raggruppamento. La rimodulazione delle quote all'interno del contratto di fornitura potrà interessare anche la mandataria".

### **3. Domanda**

Viene richiesto per tutti i lotti, sia nel caso di prima attivazione che di rinnovo o espansione degli ambienti esistenti, che l'attivazione dei servizi avvenga a seguito della ricezione di una email con il riepilogo dell'ordinativo di fornitura e/o con il codice di attivazione dei servizi, da parte del fornitore, entro un massimo di 15 giorni dalla ricezione dell'ordinativo sulla piattaforma Consip, pena l'applicazione delle penali. Considerato che l'email di conferma d'ordine viene inviata direttamente dal Vendor SAP con tempistiche che esulano dalla competenza del var (operatore economico) – è possibile prevedere termini diversi nei Singoli Ordinativi che prevalgano su quelli di cui alla documentazione di gara?

### **Risposta**

Non si conferma, salvo il caso in cui il fornitore non dia prova alla Amministrazione di un fatto oggettivo che ha impedito (anche per comportamento del CSP) il rispetto dei tempi indicati.

### **4. Domanda**

Si chiede di indicare se tale capitolo sia applicabile al Lotto 4 in quanto il var (operatore economico) non esegue servizi di assistenza nell'hand over ovvero nella fase di conclusione del contratto e passaggio ad altro operatore/servizio essendo l'attività limitata alla rivendita di licenze a catalogo.

### **Risposta**

Non si conferma e si ribadisce conferma quanto disciplinato in tema di exit strategy al §. 11 del Capitolato Tecnico.

### **5. Domanda**

Si chiede se la commissione pari allo 0,5% da calcolarsi sul valore, al netto dell'IVA, del fatturato realizzato con riferimento agli acquisti effettuati dalle pubbliche amministrazioni e dagli altri soggetti legittimati ai sensi della normativa vigente, dovuta ai sensi del D.M. 23.11.2012 attuativo di quanto disposto dall'art. 1, comma 453, della legge 27.12.2006 n. 296, debba essere già inclusa nel calcolo complessivo della scontistica applicata

### **Risposta**

La commissione pari allo 0,5% da calcolarsi sul valore, al netto dell'IVA, del fatturato realizzato, con riferimento agli acquisti effettuati tramite il presente Accordo Quadro dalle Pubbliche



Amministrazioni e dagli altri soggetti legittimati ai sensi della normativa vigente è dovuta ai sensi dell'articolo 1, comma 453 della legge 27 dicembre 2006 n. 296.

Pertanto, ferme le modalità di presentazione dell'offerta come indicate nella documentazione di gara, il concorrente nella formulazione congrua e sostenibile dell'offerta dovrà considerare l'applicazione di tale percentuale sul fatturato realizzato da versare alla Consip in sede di esecuzione.

#### **6. Domanda**

Alcuni dei prodotti indicati nel listino non risultano attualmente pubblicati sul sito ACN in quanto è in corso il conseguimento/rilascio della certificazione. Considerato che l'ottenimento della certificazione è a carico del vendor (SAP per lotto 4) non è possibile prestare le garanzie richieste in qualità di var (operatore economico) – è prevista una deroga nel caso la certificazione non fosse conseguita dal vendor SAP nelle more dell'aggiudicazione?

#### **Risposta**

Non si conferma. Si veda risposta al quesito 37.

#### **7. Domanda**

Si chiede se sia necessaria la produzione nella documentazione amministrativa anche dell'impegno al rilascio della garanzia definitiva da parte dell'istituto bancario/assicurativo che abbia rilasciato la garanzia provvisoria

#### **Risposta**

Non si conferma.

#### **8. Domanda**

Si chiede se il comma 4 sia applicabile in quanto non è richiesto nell'offerta economica di indicare l'importo stimato dell'opzione di estensione, che sarebbe comunque non pertinente alla tipologia di offerta (sconto a listino).

#### **Risposta**

Non si conferma, si precisa che il campo di cui all'art. 4 co 4 dello schema di accordo quadro sarà compilato in sede di stipula ed, in ogni caso, non ha alcuna inferenza con l'offerta da presentare.

#### **9. Domanda**

Si chiede se il termine di 4 giorni indicato per il perfezionamento dell'Ordinativo entro il quale il Fornitore si impegna a dare esecuzione ai Contratti di Fornitura sia derogabile nell'Ordinativo stesso, non essendo garantite tempistiche di riscontro da parte del Vendor SAP nel medesimo termine previsto dall'Accordo.



## **Risposta**

Si veda risposta alla domanda n. 3.

## **10. Domanda**

Poiché non è previsto nell'ambito della documentazione di gara alcun allegato relativo allo Schema di Contratto Esecutivo, si chiede di chiarire quale documentazione sarà utilizzata dalle Amministrazioni Contraenti in sede di Appalto Specifico come Contratto di Fornitura.

## **Risposta**

Le Amministrazioni potranno emettere Ordinativi di Fornitura mediante l'accesso alla piattaforma [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) ove saranno attivati i negozi di ciascun CSP e posta evidenza dei prodotti offerti nei loro cataloghi.

## **11. Domanda**

Si chiede di confermare che non è previsto nell'ambito della documentazione di gara uno specifico allegato relativo agli Indicatori di Qualità.

## **Risposta**

Si conferma.

## **12. Domanda**

DOCUMENTO: Capitolato d'oneri – Paragrafo 14. SOCCORSO ISTRUTTORIO E CHIARIMENTI

TESTO: *“non è sanabile mediante soccorso istruttorio l'omesso impegno ad assicurare, in caso di aggiudicazione dell'Accordo Quadro, l'assunzione di una quota di occupazione giovanile e femminile”.*

DOMANDA: si chiede di indicare:

- a) in quale parte della documentazione di gara sono indicate le quote di assunzioni di giovani e donne che il Concorrente si impegna ad assicurare in caso di aggiudicazione;
- b) in quale documento di gara il Concorrente dovrà dichiarare il succitato impegno. Si fa presente che l'Offerta economica nella fase di compilazione a Sistema non dà la possibilità di dichiarare tale impegno, e conseguentemente neanche il documento di output di Offerta economica generata dal sistema, non modificabile da parte del Concorrente, contiene tale dichiarazione.

## **Risposta**

La parte riportata in corsivo del § 14 è un refuso giacché questa gara non prevede l'obbligo di assunzione trattandosi di una fornitura senza posa in opera priva di manodopera.



### **13. Domanda**

DOCUMENTO 1: Capitolato d'oneri – Paragrafo 23.1 DOCUMENTI PER LA STIPULA

TESTO 1: “Con la comunicazione di cui all’art. 90, comma 1, lett. b), del Codice, viene richiesto di ciascun singolo lotto di far pervenire alla Consip S.p.A.: [...] nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione: [...] ” b) idoneo documento comprovante la prestazione di una garanzia definitiva in favore della Consip S.p.A. **e di una garanzia definitiva in favore delle Amministrazioni contraenti** di cui al successivo paragrafo 23.2 del presente Capitolato d’Oneri secondo le modalità e le condizioni ivi indicate;”

DOCUMENTO 2: Capitolato d'oneri – Paragrafo 23.2 GARANZIA DEFINITIVA punto 2) Garanzia in favore delle Amministrazioni contraenti

TESTO 2: “all’art. 2 si intende sostituito come segue: “L’efficacia della garanzia:

- a) **decorre dalla data di stipula dell’Accordo Quadro;**
- b) **cessa alla data di emissione del certificato di collaudo o del certificato di regolare esecuzione, ovvero, alla data di emissione del certificato di verifica di conformità o dell’attestazione di regolare esecuzione delle prestazioni emessi alla conclusione dell’esecuzione dell’ultimo Contratto di Fornitura**

DOCUMENTO 3: Schema di Accordo Quadro – ARTICOLO 13 – GARANZIE – Comma 6

TESTO 3: *La garanzia prestata nei confronti dell’Amministrazione Contraente **opera a far data dalla formalizzazione del singolo Contratto di fornitura**, per tale intendendosi la sua stipula e cessa alla data di emissione del certificato di verifica di conformità o dell’attestazione di regolare esecuzione delle prestazioni emesso **alla conclusione dell’esecuzione del Contratto di fornitura** e, comunque, decorsi 12 mesi dalla data di ultimazione delle prestazioni, risultante dal suddetto certificato [...].*

DOMANDA: dal momento che il Capitolato d’oneri prevede che la Garanzia definitiva per le Amministrazioni Contraenti sia prodotta in fase di stipula dell’Accordo Quadro e non in sede di singolo contratto esecutivo, si chiede di confermare che quanto riportato nello Schema di Accordo Quadro al Comma 6 dell’art. 13 è un refuso.

### **Risposta**

Si conferma.

### **14. Domanda**

DOCUMENTO: Capitolato d'oneri – Paragrafo 23.2 GARANZIA DEFINITIVA punto 1) Garanzia in favore di Consip S.p.A.



**DOMANDA:** premesso che la garanzia a favore di Consip SpA richiesta ai fini della stipula opera a far data dalla sottoscrizione dell'Accordo Quadro e per tutta la sua durata e quella dei contratti di fornitura, dal momento che l'Accordo Quadro ha una durata di 18 mesi escluse proroghe ma può anche esaurirsi prima qualora un Ordinativo di fornitura raggiunga il valore massimo dell'Accordo Quadro medesimo oppure lo ecceda (fino a una soglia massima del 20%), si chiede di confermare che possa essere prodotta una garanzia di durata annuale rinnovabile tacitamente fino alla scadenza necessaria in funzione dell'andamento dell'Accordo Quadro e dei contratti di fornitura. In caso contrario, si chiede di indicare quale sia la durata minima richiesta per la garanzia definitiva in favore di Consip per ciascuno dei 4 lotti, tenuto conto della diversa durata possibile dei contratti esecutivi (es: 12/24/36 mesi per Lotto 1, 12 mesi per Lotto 2).

Resta inteso che saranno in ogni caso rispettate le modalità di svincolo indicate nel Capitolato d'oneri e negli Schemi di Accordo Quadro.

### **Risposta**

Premesso che il § 23.2, n. 1 del Capitolato d'Oneri prevede che "La garanzia opera a far data dalla sottoscrizione dell'Accordo Quadro e per tutta la sua durata e dei contratti di fornitura, e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dai predetti contratti" (enfasi aggiunta), si specifica che la durata minima richiesta per la garanzia definitiva in favore di Consip per ciascuno dei 4 lotti deve essere pari alla durata dell'Accordo quadro più la durata massima dell'Ordinativo del lotto di riferimento.

### **15. Domanda**

**DOCUMENTO:** Capitolato d'oneri – Paragrafo 23.2 GARANZIA DEFINITIVA punto 2) Garanzia in favore delle Amministrazioni Contraenti.

**DOMANDA:** premesso che la garanzia a favore delle Amministrazioni Contraenti richiesta ai fini della stipula decorre dalla data di stipula dell'Accordo Quadro e cessa alla data di emissione del certificato di collaudo o del certificato di regolare esecuzione, ovvero, alla data di emissione del certificato di verifica di conformità o dell'attestazione di regolare esecuzione delle prestazioni emessi alla conclusione dell'esecuzione dell'ultimo Contratto di Fornitura e comunque decorsi 12 mesi dalla data di ultimazione dei lavori, dei servizi o delle forniture risultante dal relativo certificato dell'ultimo contratto, in funzione della indeterminatezza sia della durata effettiva dell'Accordo Quadro che dei contratti esecutivi, si chiede di confermare che possa essere prodotta una garanzia di durata annuale rinnovabile tacitamente fino alla scadenza necessaria in funzione dell'andamento dell'Accordo Quadro e dei contratti di fornitura. In caso contrario, si chiede di indicare quale sia la durata minima richiesta per la garanzia definitiva in favore delle Amministrazioni Contraenti, per ciascuno dei 4 lotti, tenuto conto della diversa durata possibile dei contratti esecutivi (es: 12/24/36 mesi per Lotto 1, 12 mesi per Lotto 2).

Resta inteso che saranno in ogni caso rispettate le modalità di svincolo indicate nel Capitolato d'oneri e negli Schemi di Accordo Quadro.



## Risposta

Premesso che il § 23.2, n. 1 del Capitolato d'Oneri prevede che "Tale garanzia copre l'adempimento di tutte le obbligazioni dei contratti di fornitura e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse alla luce di quanto stabilito nell'Accordo Quadro e nei suoi allegati, nonché il rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso il Fornitore, la violazione degli obblighi del Patto di integrità, l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore, il pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

Tale garanzia copre, altresì, l'eventuale aumento delle prestazioni, fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, esercitato dall'Amministrazione Contraente, secondo le modalità di cui all'art. 120, comma 9 del Codice.

A tal fine, la Consip S.p.A., al raggiungimento dell'80% del massimale eroso provvederà, ove necessario, a richiedere l'estensione della garanzia definitiva di cui sopra". Si specifica che la durata minima richiesta per la garanzia definitiva in favore delle PA per ciascuno dei 4 lotti deve essere pari alla durata dell'Accordo quadro più la durata massima dell'Ordinativo del lotto di riferimento.

## 16. Domanda

DOCUMENTO: Capitolato d'oneri – Paragrafo 23.1 DOCUMENTI PER LA STIPULA

TESTO: "nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione (in originale o in copia autenticata e in regolare bollo laddove previsto dalla normativa vigente): a) idonea copertura assicurativa nel rispetto di quanto stabilito al successivo paragrafo inerente la polizza assicurativa;"

DOMANDA: si chiede di confermare che la richiesta di cui al punto a) è un refuso, non trovandosi alcun riferimento alla polizza assicurativa nei successivi paragrafi del Capitolato né nello Schema di Accordo Quadro. In caso contrario si chiede di integrare la documentazione di gara con le necessarie indicazioni in merito alla copertura assicurativa richiesta.

## Risposta

Si conferma.

## 17. Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico – Paragrafo 4.3.2/4.4.2/4.5.2/4.6.2



TESTO: *“I servizi sopra indicati potranno essere acquisiti con modalità di acquisizione “Annual Commit”, ossia committed, ciò consente alle Amministrazioni di scegliere la tipologia e quantità di servizi durante la vigenza dell’Ordinativo di fornitura. Le Amministrazioni si impegnano a corrispondere l’intero ammontare, in rate trimestrali posticipate, di uguale importo. I servizi ordinati e non utilizzati dovranno comunque essere pagati e non potranno essere recuperati dopo la scadenza del periodo contrattuale.”*

DOMANDA: premesso che nei paragrafi 4.3.1/4.4.1/4.5.1/4.6.1 sono indicate le durate delle sottoscrizioni possibili per i prodotti di ciascun Lotto, ovvero:

- Lotto 1 – Oracle: 12, 24 o 36 mesi
- Lotto 2 – Microsoft: 12 mesi
- Lotto 3 – Salesforce: da 12 a 36 mesi
- Lotto 4 – SAP: 24 o 36 mesi e servizi con durata co-termine rispetto ai servizi acquistati nel primo ordinativo di fornitura.

si chiede di chiarire cosa si intende per “Annual Commit” in caso di sottoscrizioni superiori a 12 mesi (possibili per i Lotti 1,3,4) e in che modo le Amministrazioni possono *“scegliere la tipologia e quantità di servizi durante la vigenza dell’Ordinativo di fornitura”*.

Ad esempio:

- a) è possibile per un’Amministrazione sottoscrivere un Ordinativo di Fornitura sul Lotto 1 comprendente alcuni servizi con durata 12 mesi e altri servizi con durata 24 mesi? Oppure devono essere emessi due ordinativi distinti (uno per i servizi con durata 12 mesi e uno per i servizi con durata 24 mesi)?
- b) Per i servizi richiesti con durata 24 mesi, l’Amministrazione è vincolata a corrispondere l’intero ammontare in 8 rate trimestrali, oppure dopo 12 mesi può sospendere l’utilizzo e non pagare le rate relative ai restanti 12 mesi perché il “commitment” è annuale?
- c) Si chiede di confermare che la tipologia e la quantità dei servizi richiesti in uno specifico Ordinativo di Fornitura non possono essere variati nel corso della durata dell’Ordinativo stesso. In caso contrario si chiede di chiarire quali tipi di variazioni sono consentite.
- d) Si chiede di chiarire se sia possibile nell’ambito del Lotto 3 (Salesforce) emettere ordinativi anche per durate comprese tra 12 e 36 mesi (es: 13 mesi) oppure le durate consentite sono solo 12, 24 o 36 mesi.



## Risposta

Per “*Annual Commit*” si intende un ordinativo di fornitura per un minimo di 12 mesi.

Le Amministrazioni possono impostare a sistema un Ordinativo di Fornitura indicando la tipologia e la quantità di servizi che intendono attivare con l’invio dell’ordinativo stesso, selezionandoli tra quelli presenti a listino.

Di seguito le risposte ai casi indicati:

- a) sono possibili entrambe le opzioni di acquisto che saranno determinate in sede di attivazione in piattaforma del negozio relativo al Lotto;
- b) si conferma che l’Amministrazione è obbligata a corrispondere l’intero importo contrattuale indicato nell’Ordinativo di Fornitura;
- c) si conferma;
- d) nell’ambito del Lotto 3 si conferma la modalità di acquisto anche per durate comprese tra 12 e 36 mesi in base alla metrica di riferimento.

## 18. Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico – Paragrafo 4.6.1

TESTO: “*Nel dettaglio possono essere acquistati:*

- *servizi a 24 oppure 36 mesi;*
- *servizi con durata co-terminine rispetto ai servizi acquistati nel primo ordinativo di fornitura.”*

DOMANDA: si chiede di:

- a) chiarire se i servizi con durata co-terminine potranno riguardare esclusivamente variazioni in aumento delle quantità rispetto ai servizi acquistati nel primo ordinativo di fornitura (così come individuati dai rispettivi Codici Prodotto riportati nel documento “Appendice Lotto 4 listino SAP”); in caso contrario si chiede di specificare le tipologie possibili;
- b) confermare che i servizi con durata co-terminine eventualmente acquistati dovranno far parte di un ordinativo distinto rispetto a quello iniziale, la cui durata sarà pari ai mesi rimanenti alla scadenza del primo ordinativo di fornitura.

## Risposta

Di seguito si riportano le risposte ai seguiti posti:

- a) si conferma;



b) si conferma.

### **19. Domanda**

DOCUMENTO: Appendice Lotto 1 – Listino Oracle

DOMANDA: si chiede di confermare che gli importi indicati nella colonna “Prezzo Unitario” sono mensili o annuali in funzione di quanto indicato nella colonna “Unità di vendita”: quindi, ad esempio, il prezzo unitario del prodotto Oracle Fusion Service Enterprise Cloud Service (codice B95945) è 7,60 €/anno, mentre il prezzo unitario del prodotto Oracle Intelligent Advisor Cloud Service (codice B91205) è € 113,93 €/mese.

### **Risposta**

Si conferma.

### **20. Domanda**

DOCUMENTO: Appendice Lotto 1 – Listino Oracle

DOMANDA: si chiede di confermare che le quantità indicate nella colonna “Quantità Minima Ordinabile” vanno intese in funzione di quanto specificato nella corrispondente voce in colonna “Metrica”. Ad esempio:

a) per il prodotto Oracle Fusion CX Analytics (codice prodotto B95495), che prevede una quantità minima ordinabile pari a 10 e un valore pari a “Utenti Nominativi” in colonna “Metrica”, l’ordinativo minimo possibile (con prezzi a base d’asta) è:  $91,14 \times 10 \times 12 = 10.936,8$  euro.

b) per il prodotto Unity Cloud Service (codice prodotto B92618), che prevede una quantità minima ordinabile pari a 10.000 e un valore pari a “1000 profili memorizzati” in colonna “Metrica”, l’ordinativo minimo possibile (con prezzi a base d’asta) è:  $2,95 \times (10.000:1.000) \times 12 = 354$  euro.

In caso contrario, si chiede di indicare per ciascuna voce di listino come vanno applicati i valori della colonna Quantità minima ordinabile.



## **Risposta**

Di seguito le risposte ai quesiti posti:

- a) si conferma;
- b) non si conferma, il calcolo applicabile con i prezzi di listino è: € 2,95 x 10000 x 12 = € 354.000,00.

## **21. Domanda**

DOCUMENTO: Appendice Lotto 1 – Listino Oracle

DOMANDA: si chiede di confermare che possano essere emessi ordinativi con durata 24 o 36 mesi anche per i prodotti per i quali è specificato nella colonna “Nota Tecnica” l’indicazione “Sottoscrizione solo annuale.

## **Risposta**

Non si conferma.

## **22. Domanda**

DOCUMENTO: Appendice Lotto 2 – Listino Microsoft

DOMANDA: si chiede di chiarire se gli importi indicati nella colonna “Prezzo Unitario” sono mensili o annuali.

## **Risposta**

Gli importi indicati nella colonna “Prezzo Unitario” sono da intendersi mensili.

## **23. Domanda**

DOCUMENTO: Appendice Lotto 3 – Listino Salesforce

DOMANDA: al fine di poter correttamente identificare i prodotti in fase di emissione degli ordinativi di fornitura, si chiede di completare il listino di gara con una colonna aggiuntiva che riporti il codice prodotto univoco per ciascuna delle voci presenti.



## Risposta

L'attività dovrà essere eseguita dal fornitore in sede di attivazione in piattaforma del negozio relativo al Lotto.

### 24. Domanda

**DOCUMENTO:** Capitolato tecnico par. 4.2 Funzionalità e lotti merceologici; Appendice Lotto 1 – Listino Oracle; Appendice Lotto 2 – Listino Microsoft; Appendice Lotto 3 – Listino Salesforce; Appendice Lotto 4 – Listino SAP

**DOMANDA:** nel Capitolato Tecnico è specificato che *“Per ogni lotto i servizi offerti dovranno soddisfare le seguenti funzionalità base (requisiti minimi) e sarà reso disponibile l'intero catalogo di servizi CRM e Marketing dello specifico CSP.”* Si chiede di confermare che l'insieme dei prodotti selezionati dalla Stazione Appaltante e proposti nelle Appendici che costituiscono il listino a base d'asta dei 4 lotti, soddisfi il requisito richiesto (presenza di tutte le funzionalità base richieste nel Capitolato Tecnico).

In particolare si chiede di confermare che nel listino Salesforce è presente la funzionalità *“Globalization”* richiesta nell'ambito della macro-funzionalità CRM Customer Engagement Center, indicando in quali prodotti tale funzionalità è presente.

## Risposta

Nell'ambito del listino Salesforce la funzionalità *“Globalization”* è presente nei seguenti prodotti:

Funzionalità CRM/Marketing	Area	Nome Prodotto	Unità di Vendita	Metrica	Prezzo unitario	Note
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Service Cloud - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 134,40	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Sales Cloud - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 134,40	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Sales & Service Cloud - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 170,24	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Einstein for Service Add-on - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 73,36	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Additional Einstein Requests (1,000)	1	Unità/mese	€ 1,20	
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Energy & Utilities Cloud Growth - Service - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 179,20	Include Premier Success Plan

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 2 - ID 2700

Chiarimenti



Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Energy & Utilities Cloud Growth - Sales - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 190,40	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Energy & Utilities Cloud Growth - Sales & Service - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 196,00	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 229,60	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Health Cloud - Service - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 243,04	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Employee Experience for Public Sector	1	Unità/mese	€ 12,38	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Feedback Management - Starter - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 11.256,00	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Feedback Management - Growth - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 38.136,00	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Appointment Assistant	1	Unità/mese	€ 22,40	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Salesforce Scheduler - Enterprise Edition	1	Unità/Annuale	€ 22,40	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Survey Response Pack (1,000)	1	Unità/mese	€ 230,00	
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Service Cloud Voice	1	Unità/mese	€ 43,68	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Asset Scheduling - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 14,00	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Employee Service - Agent - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 62,16	Include Premier Success Plan
Case Management/Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Field Service+ - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 196,00	Include Premier Success Plan
Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Field Service+ for Energy & Utilities Cloud - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 240,80	Include Premier Success Plan

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 2 - ID 2700

Chiarimenti



Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Field Service - Contractor Plus - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 68,32	Include Premier Success Plan
Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Field Service - Contractor Plus for Energy & Utilities Cloud - EE	1	Unità/mese	€ 89,60	Include Premier Success Plan
Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Field Service - Contractor - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 43,68	Include Premier Success Plan
Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Field Service - Dispatcher - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 136,64	Include Premier Success Plan
Workflow Support/Usability/Mobile App Support/Globalization	Core	Field Service - Field Technician - Enterprise Edition	1	Unità/mese	€ 136,64	Include Premier Success Plan

## 25. Domanda

DOCUMENTO: Appendice Lotto 3 – Listino Salesforce

DOMANDA: si chiede di confermare che gli importi indicati nella colonna “Prezzo Unitario” sono mensili o annuali in funzione di quanto indicato nella colonna “Metrica”.

### Risposta

Si conferma.

## 26. Domanda

DOCUMENTO: Appendice Lotto 3 – Listino Salesforce

DOMANDA: per i prodotti che prevedono un prezzo diversificato in funzione delle quantità ordinate, si chiede di chiarire se il prezzo inferiore viene applicato all'intera quantità ordinata oppure solo sulla quantità che eccede la soglia precedente (cosiddetto “modello progressivo a scaglioni”). Ad esempio:

Nome Prodotto: Mulesoft- Additional Production vCore – Titanium Edition

Unità di Vendita: 1-20

Prezzo unitario: € 1.908,00

Nome Prodotto: Mulesoft- Additional Production vCore – Titanium Edition

Unità di Vendita: 21-49

Prezzo unitario: € 1.669,50

Nome Prodotto: Mulesoft- Additional Production vCore – Titanium Edition

Unità di Vendita: 50+

Prezzo unitario: € 1.526,40

Nel caso vengano ordinate 100 unità, il prezzo totale è  $1.526,40 \times 100 = 152.640$  euro oppure:

$20 \times 1.908,00 + (29 \times 1.669,50) + 51 \times 1.526,40 = 164.421,90$  euro?

---

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 2 - ID 2700

Chiarimenti



## **Risposta**

Non si conferma il modello a scaglioni.

Nel caso proposto, il prezzo complessivo di 100 unità del prodotto Mulesoft- Additional Production vCore – Titanium Edition è pari ad € 152.640.

## **27. Domanda**

DOCUMENTO: Appendice Lotto 4 – Listino SAP

DOMANDA: si chiede di chiarire se gli importi indicati nella colonna “Prezzo Unitario” sono mensili o annuali.

## **Risposta**

Gli importi indicati nella colonna “Prezzo Unitario” sono da intendersi mensili.

## **28. Domanda**

DOCUMENTO: Allegato 3\_x\_Schema di Accordo Quadro\_Lottox\_def

DOMANDA: non si ravvisa in alcuna sezione degli allegati “Schema di Accordo Quadro” un richiamo alla documentazione dei CSP che disciplina le modalità di utilizzo dei servizi SaaS erogati, contenenti, tra le altre cose, le condizioni di utilizzo dei servizi, le modalità di riconoscimento dei service credit e, più in generale, le regole che disciplinano la commercializzazione dei servizi oggetto di gara (es: richiesta da parte del CSP di sottoscrizione di un agreement da parte del cliente finale propedeutica all’attivazione del servizio).

Si chiede pertanto di integrare la documentazione di gara con apposite appendici o, in caso contrario, di chiarire in che modo il Fornitore possa trasferire all’Amministrazione contraente i vincoli imposti dal CSP.

## **Risposta**

Si rappresenta che la procedura in corso è una gara di rivendita ove l’Amministrazione può acquisire i servizi SaaS posti ad oggetto di gara solo ed esclusivamente mediante un operatore economico intermedio posto tra l’Amministrazione stessa ed il CSP individuato.

Pertanto, l’onere di trasferire all’Amministrazione contraente i vincoli imposti dal CSP è a carico dell’operatore economico, ferma la loro stessa subordinazione all’intera disciplina di gara ed al Codice dei contratti.

## **29. Domanda**

DOCUMENTO: Allegato 3\_1\_Schema di Accordo Quadro\_Lotto1\_def – Articolo 10 Comma 3-Comma 4-Comma 5

---

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 2 - ID 2700

Chiarimenti



**DOMANDA:** i commi citati riportano un impegno da parte del Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 a garantire degli sconti ulteriori, rispetto a quello offerto in gara, in caso di Ordinativi di Fornitura che eccedono determinate soglie economiche, in funzione della durata della sottoscrizione (12, 24 o 36 mesi). Si chiede di confermare che non si tratta di un refuso, anche se tale impegno non è riportato nel Capitolato d'oneri. Si chiede inoltre di confermare che l'ulteriore sconto andrà applicato al valore dell'ordine, che considera i prezzi già ridotti per l'applicazione dello sconto offerto dal Concorrente in fase di gara, ma escludendo i codici per i quali nel Listino è espressamente indicato "codice non soggetto a sconto addizionale".

### **Risposta**

Si conferma.

### **30. Domanda**

**DOCUMENTO:** Allegato 3\_x\_Schema di Accordo Quadro\_Lottox\_def –ARTICOLO 6 - AFFIDAMENTO DEGLI APPALTI SPECIFICI – Comma 9

**TESTO:** *"Qualora l'Ordinativo di Fornitura non sia completo in ogni sua parte necessaria, l'Ordinativo medesimo non avrà validità ed il Fornitore non dovrà darvi esecuzione; quest'ultimo, tuttavia, dovrà darne tempestiva comunicazione alla Amministrazione, entro e non oltre quattro giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo stesso. In tal caso, l'Amministrazione potrà emettere un nuovo Ordinativo di Fornitura, secondo le indicazioni sopra riportate.*

**DOMANDA:** nei Listini di gara sono presenti prodotti la cui sottoscrizione è vincolata al rispetto di alcune prescrizioni (ad esempio: codice "x" prerequisito per la sottoscrizione del codice "y", vincoli sulle quantità minime e massime acquistabili, vincoli temporali, etc). Si chiede di confermare che:

- a) è onere dell'Amministrazione Contraente verificare, prima dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, la coerenza di quanto ordinato rispetto a quanto indicato nei Listini;
- b) il Fornitore potrà rifiutare un Ordinativo di Fornitura che non risulti coerente con quanto indicato nei Listini entro 4 giorni lavorativi dal ricevimento;
- c) in ogni caso il Fornitore potrà rifiutare un Ordinativo di Fornitura e non procedere all'attivazione dei servizi richiesti, senza incorrere in sanzioni o penali, qualora l'Ordinativo venisse rifiutato dal CSP in quanto incoerente con i vincoli definiti nei Listini di gara. In tal caso il Fornitore sarà tenuto a darne comunicazione all'Amministrazione, che potrà procedere all'emissione di un nuovo Ordinativo che rispetti i vincoli di vendibilità.



## Risposta

Di seguito le risposte ai quesiti indicati:

- a) si conferma
- b) si conferma
- c) non si conferma, è onere del Fornitore rifiutare l'Ordinativo di Fornitura qualora lo stesso non risulti erogabile nella modalità e tempi previsti nello schema di accordo quadro.

### 31. Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico – Paragrafo 6.1 Attivazione dei servizi

TESTO: *“Per tutti i lotti, nel caso di prima attivazione l'Amministrazione dovrà registrarsi al portale del CSP tramite un apposito link inviato ad essa dal Fornitore all'accettazione dell'ordinativo di fornitura. Sia nel caso di prima attivazione che di rinnovo o espansione degli ambienti esistenti, l'attivazione dei servizi avverrà a seguito della ricezione di una email con il riepilogo dell'ordinativo di fornitura e/o con il codice di attivazione dei servizi, **da parte del fornitore**, entro un massimo di 15 giorni dalla ricezione dell'ordinativo sulla piattaforma Consip, pena l'applicazione delle penali.”*

DOMANDA: nella prassi, il CSP invia direttamente al Cliente le credenziali di accesso ai servizi contrattualizzati. Si chiede pertanto di confermare che la frase vada rettificata come segue: *“Per tutti i lotti, nel caso di prima attivazione l'Amministrazione dovrà registrarsi al portale del CSP tramite un apposito link inviato ad essa dal Fornitore all'accettazione dell'ordinativo di fornitura. Sia nel caso di prima attivazione che di rinnovo o espansione degli ambienti esistenti, l'attivazione dei servizi avverrà a seguito della ricezione di una email con il riepilogo dell'ordinativo di fornitura e/o con il codice di attivazione dei servizi, **da parte del Fornitore/CSP**, entro un massimo di 15 giorni dalla ricezione dell'ordinativo sulla piattaforma Consip, pena l'applicazione delle penali”.*

## Risposta

Si veda risposta alla domanda n. 3.

### 32. Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico – Paragrafo 7.2 LIVELLI DI SERVIZIO

TESTO: *“Il mancato rispetto dei livelli di servizio darà luogo all'erogazione dei crediti di servizio in favore della Amministrazione contraente; il processo da seguire è indicato in dettaglio su ogni lotto. A tal fine, l'Amministrazione avrà a disposizione idonei strumenti di monitoraggio (mediante apposite dashboard) dei servizi acquistati.”*

DOMANDA: si chiede di confermare che è onere del CSP mettere a disposizione dell'Amministrazione contraente gli strumenti di monitoraggio per la verifica dei livelli di servizio.

---

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 2 - ID 2700

Chiarimenti



## Risposta

Si conferma.

### **33. Domanda**

DOCUMENTO 1: Capitolato Tecnico – Paragrafi 4.3.3/4.4.3/4.5.3/4.6.3

TESTO 1: *“A fronte della richiesta inoltrata dall’Amministrazione e della relativa analisi, se l’inadempimento relativo ai livelli minimi di servizio sarà confermato, sarà riconosciuto uno sconto nella prima fatturazione utile. Qualora non si possa godere dello sconto nell’ultima fattura, verrà applicata un’apposita penale oppure verrà eseguita una escussione della cauzione.”*

DOCUMENTO 2: Allegato 3\_x\_Schema di Accordo Quadro\_Lottox\_def –ARTICOLO 12 – PENALI Comma 10

TESTO 2: *“Nel caso in cui il credito di servizio non possa essere dedotto in compensazione nella prima fattura utile, l’Amministrazione potrà applicare al Fornitore una penale pari all’importo del credito di servizio non riscosso benché ordinato in cui si è riscontrato il disservizio, rivalendosi anche sulla cauzione e fatto salvo il maggior danno”.*

DOMANDA: in ragione di quanto previsto dal Codice (art. 117 del D. Lgs 36/2023, avente medesimo tenore dell’art. 103 del D.Lgs 50/2016) in merito alle circostanze per le quali è possibile incamerare la garanzia, e dell’orientamento giurisprudenziale, confermato dalla sentenza del Consiglio di Stato (cfr. Cons. Stato, Sez. III, Sent., 12/01/2024, n. 392) che ha ribadito “come la stessa cauzione può essere trattenuta solo qualora l’Amministrazione debba rivalersi per la maggiore spesa sostenuta in ragione dell’inadempimento di controparte ovvero debba provvedere al pagamento di quanto dovuto sempre dall’esecutore in ragione di inosservanze delle regole contrattuali”, si chiede conferma che la mancata fruizione dello sconto nella prima fattura utile per inadempimenti relativi ai livelli di servizio non potrà dar seguito alla escussione della garanzia ma all’applicazione delle penali contrattualmente previste e solo nell’estrema ipotesi di mancato pagamento delle penali da parte dell’Appaltatore, l’Amministrazione potrà procedere con l’escussione della cauzione per la quota corrispondente.

## Risposta

Si conferma.

### **34. Domanda**

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico – Paragrafi 4.3.3/4.4.3/4.5.3/4.6.3

TESTO: *“A fronte della richiesta inoltrata dall’Amministrazione e della relativa analisi, se l’inadempimento relativo ai livelli minimi di servizio sarà confermato, sarà riconosciuto uno sconto nella prima fatturazione utile. Qualora non si possa godere dello sconto nell’ultima fattura, verrà applicata un’apposita penale oppure verrà eseguita una escussione della cauzione.”*

---

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 2 - ID 2700

Chiarimenti



**DOMANDA:** il processo per l'ottenimento dei crediti derivanti dal mancato rispetto dei livelli minimi di servizio prevede che il Fornitore inoltri al CSP la e-mail di richiesta proveniente dall'Amministrazione entro 5 giorni solari dal ricevimento, affinché il CSP possa espletare la relativa attività di analisi, e non è stabilito nella documentazione di gara il tempo entro il quale il CSP è tenuto a rispondere. Alla luce di ciò, si chiede di confermare che:

- a) il riconoscimento dello sconto da parte del Fornitore sulla prima fatturazione utile potrà avvenire unicamente dopo che il Fornitore abbia ricevuto conferma dell'inadempimento da parte del CSP, e posto che tale conferma venga inviata in tempo congruo per consentire al Fornitore di recepire lo sconto nella prima fattura utile.
- b) l'importo dello sconto corrisponderà a quello riconosciuto dal CSP per l'inadempimento verificato.

### **Risposta**

Di seguito le risposte ai quesiti indicati:

- a) si conferma, fatti salvi i tempi indicati nel capitolato tecnico e nello schema di Accordo Quadro od eventuale diverso accordo con l'Amministrazione.
- b) si conferma.

### **35. Domanda**

**DOCUMENTO:** Allegato 3\_x\_Schema di Accordo Quadro\_Lottox\_def – Articolo 12 PENALI – Comma 5

**TESTO:** *“Per ogni giorno di ritardo non imputabile all'Amministrazione, ovvero per causa di forza maggiore o per caso fortuito, rispetto ai previsti tempi di invio delle comunicazioni (es. procedimento di revoca od avvio di revoca) rispetto alla qualificazione dei servizi dal Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 e applicabile dal 1 agosto 2024 (Regolamento – cfr. par. 7.1 del Capitolato Tecnico), l'Amministrazione potrà applicare al Fornitore una penale pari all'1 per mille del valore del contratto di fornitura oggetto di inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. L'onere di comunicazione vale anche nei riguardi della Consip S.p.a., pertanto, per ogni giorno di ritardo a partire da quanto si è verificata la circostanza legata alla qualificazione cloud che non è stata comunicata alla Consip si applica una penale pari a Euro 1.000, fatto salvo il risarcimento del maggior danno*

**DOMANDA:** si chiede di chiarire quali sono i “previsti tempi di invio delle comunicazioni” di cui al comma in oggetto, decorsi i quali l'Amministrazione può applicare le penali previste.

### **Risposta**

---

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 2 - ID 2700

Chiarimenti



Per i tempi previsti dell'invio della comunicazione si intendono 5 (cinque) giorni solari da quando è stata comunicata da parte del CSP la revoca o dichiarazione di inadeguatezza come previsto dall'art. 21 co 4 del predetto Regolamento.

### **36. Domanda**

DOCUMENTO: Capitolato d'oneri – Paragrafo 23.1 DOCUMENTI PER LA STIPULA

DOMANDA: nel Capitolato d'oneri è richiesto che il Concorrente aggiudicatario fornisca, entro 15 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, la documentazione attestante il possesso della qualificazione ACN. Si chiede di confermare che tale documentazione possa consistere, alternativamente, nella lettera di attribuzione della qualifica ACN rilasciata dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale al CSP, oppure in una dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000 rilasciata da un legale rappresentante del CSP che attesti il possesso della qualifica almeno QC1 per i prodotti SaaS indicati nel Listino di gara, inclusa la componente infrastrutturale.

### **Risposta**

È sufficiente la produzione della lettera di attribuzione della qualifica ACN rilasciata dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale al CSP, con chiara e specifica indicazione del prodotto qualificato, accompagnata da una dichiarazione rilasciata ai sensi del D.p.r. 445/2000 con cui se ne attesta la conformità all'originale. Resta inteso comunque che il prodotto deve risultare qualificato sul Catalogo detenuto dall'ACN.

### **37. Domanda**

DOCUMENTO: Capitolato d'oneri – Paragrafo 23.1 DOCUMENTI PER LA STIPULA

DOCUMENTO: Capitolato tecnico – Paragrafo 7.1 QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI

DOCUMENTO: Schema di Accordo Quadro – Art. 14 RISOLUZIONE – Comma 4

DOMANDA: nel Capitolato d'oneri è richiesto che il Concorrente aggiudicatario fornisca, entro 15 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, la documentazione attestante il possesso della qualificazione ACN per tutti i prodotti presenti nei Listini di gara. Inoltre, nel Capitolato Tecnico è specificato che la qualificazione dei servizi è condizione essenziale ai fini della stipula dell'Accordo Quadro e dovrà essere mantenuta per tutta la durata dello stesso e dei singoli contratti attuativi.

Si fa presente che alcuni CSP interpellati hanno manifestato la criticità di avere la qualifica ACN richiesta per alcuni dei prodotti attualmente presenti nei Listini allegati alla documentazione di gara, sia alla data di scadenza del termine per la presentazione dell'offerta che successivamente nella fase di stipula dell'Accordo Quadro, in contrasto con quanto previsto nella documentazione di gara (cfr. Capitolato d'oneri pag. 10: *“I lotti sono stati individuati utilizzando i seguenti criteri: possesso di un set minimo comune di funzionalità base, ritenute indispensabili per le esigenze tecnologiche delle varie*

---

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 2 - ID 2700

Chiarimenti



*Amministrazioni, presenza sul mercato di soluzioni tecnologiche autonome ed auto consistenti, commercializzazione mediante canali di rivendita, qualificazione ACN almeno per i dati ordinari.”).* Inoltre, nessuno dei CSP interpellati si è dichiarato disponibile ad impegnarsi formalmente a mantenere la qualificazione ACN per tutta la durata dell’Accordo Quadro e dei singoli contratti attuativi, adducendo tra i motivi il fatto che la qualifica ACN non dipende esclusivamente dal CSP ma anche da ACN.

Dal momento che il processo di qualifica ACN e il mantenimento della stessa riguardano il rapporto diretto tra ACN e il CSP, e il Concorrente non è parte attiva di tale processo, venendo a mancare una obbligazione specifica a carico del CSP risulta evidente che, stante la situazione sopra rappresentata, il Concorrente aggiudicatario si troverebbe a) nella impossibilità di fornire la documentazione riguardante la qualifica ACN per tutti i prodotti SaaS indicati nel Listino di gara (condizione mandatoria per procedere alla stipula); b) nella incertezza di poter garantire il mantenimento della qualifica per tutta la durata necessaria, come esplicitamente richiesto dalla Stazione Appaltante (cfr. Capitolato Tecnico par. 7.1: *“La qualificazione dei servizi è condizione essenziale ai fini della stipula dell’Accordo Quadro e dovrà essere mantenuta per tutta la durata dello stesso e dei singoli contratti attuativi”*).

Si chiede pertanto di confermare

- a) che la Stazione Appaltante, prima dell’invio della comunicazione di aggiudicazione, verificherà con i CSP di ciascun Lotto la presenza di eventuali prodotti da escludere dal Listino di Gara in quanto non qualificati, procedendo a ripubblicare i Listini aggiornati. I prodotti esclusi potranno essere reinseriti successivamente, qualora ottenuta la qualifica, in occasione della revisione periodica dei listini stessi, come previsto al par. 9 del Capitolato Tecnico;
- b) qualora nel corso della durata dell’Accordo Quadro uno o più prodotti risulteranno non più in possesso della qualifica ACN, il CSP dovrà comunicare alla Stazione Appaltante e al Fornitore aggiudicatario tale circostanza, affinché tali prodotti vengano rimossi dal listino in occasione del primo aggiornamento mensile utile, con le modalità previste al par. 9 del Capitolato Tecnico;
- c) in caso di perdita della qualifica ACN di uno o più prodotti del listino del CSP, l’Amministrazione Contraente potrà decidere di risolvere anche parzialmente il contratto come previsto nello Schema di Accordo Quadro, senza che ciò comporti penalità o richieste di risarcimento danni nei confronti del Concorrente.

In alternativa si prega di indicare le modalità con cui la Stazione Appaltante ritiene si possa venire a capo delle criticità evidenziate.

## **Risposta**

Di seguito le risposte ai quesiti posti:



- a) non si conferma. Si ribadisce invece che i prodotti offerti in relazione allo specifico lotto di aggiudicazione dovranno essere qualificati (almeno per la qualifica QC1 – cfr. § 7.1 del Capitolato tecnico) secondo le regole disposte dall'ACN quale condizione per la stipula del contratto;
- b) si conferma;
- c) in caso di perdita della qualificazione (totale oppure parziale) l'Amministrazione potrà adottare tutti gli strumenti messi a disposizione dal Codice in ragione della perdita della predetta qualificazione.

### **38. Domanda**

DOCUMENTO: Allegato 3\_x\_Schema di Accordo Quadro\_Lottox\_def – Articolo 12 PENALI – Comma 5

TESTO: *“Per ogni giorno di ritardo non imputabile all'Amministrazione, ovvero per causa di forza maggiore o per caso fortuito, rispetto ai previsti tempi di invio delle comunicazioni (es. procedimento di revoca od avvio di revoca) rispetto alla qualificazione dei servizi dal Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 e applicabile dal 1 agosto 2024 (Regolamento – cfr. par. 7.1 del Capitolato Tecnico), l'Amministrazione potrà applicare al Fornitore una penale pari all'1 per mille del valore del contratto di fornitura oggetto di inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. L'onere di comunicazione vale anche nei riguardi della Consip S.p.a., pertanto, per ogni giorno di ritardo a partire da quanto si è verificata la circostanza legata alla qualificazione cloud che non è stata comunicata alla Consip si applica una penale pari a Euro 1.000, fatto salvo il risarcimento del maggior danno*

DOMANDA: il comma in oggetto individua una responsabilità in carico al Fornitore per l'invio all'Amministrazione contraente e a Consip di comunicazioni inerenti la qualificazione ACN dei prodotti offerti (quali ad es: revoca o avvio del procedimento di revoca). Dal momento che il processo di qualifica ACN è nella responsabilità del CSP, unico titolato a intrattenere rapporti con ACN per tale pratica, e il Fornitore non ha visibilità di eventuali comunicazioni che intercorrono tra ACN e il CSP a meno che quest'ultimo non le renda note al Fornitore, si chiede:

- a) di confermare che l'onere in capo al Fornitore previsto dal presente Comma sussista unicamente a decorrere dal momento della ricezione della comunicazione da parte del CSP;
- b) chiarire entro quanti giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del CSP il Fornitore è tenuto a inviare la comunicazione all'Amministrazione Contraente e a Consip per non incorrere in penale.



## Risposta

Di seguito si riportano le risposte ai quesiti posti:

- a) si conferma, ma resta in capo all'affidatario l'onere di diligenza nel monitorare la permanenza del possesso del requisito da parte del CSP;
- b) si veda risposta al quesito n. 35.

## 39. Domanda

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico – Paragrafo 7.1 QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI

TESTO: *“In caso di avvio del procedimento di sospensione o revoca della qualificazione da parte dell’ACN o in prossimità della scadenza della validità della qualificazione è onere e responsabilità esclusiva del Fornitore di adoperarsi per tempo al fine di avere soluzioni di continuità nell’erogazione dei servizi.”*

DOMANDA: si chiede di confermare che l’impegno richiesto al Fornitore in caso di avvio del procedimento di sospensione o revoca della qualificazione da parte dell’ACN o in prossimità della scadenza della validità della qualificazione, è quello di adoperarsi nei confronti del CSP per monitorare l’andamento delle attività relativa alla qualifica ACN, e comunicare tempestivamente all’Amministrazione e a Consip l’esito, per consentire alle Amministrazioni e alla Stazione Appaltante di procedere secondo quanto previsto al par. 7.1 del Capitolato tecnico di gara.

## Risposta

Si vedano risposte ai casi posti con i quesiti nn. 35 e 38.

## 40. Domanda

DOCUMENTO: Allegato 3\_x\_Schema di Accordo Quadro\_Lottox\_def – Articolo 12 PENALI – Comma 11 e Comma 12

DOMANDA: i due commi sembrano una ripetizione, si chiede di chiarire quale sia la differenza e, nel caso fossero equivalenti, emendare conseguentemente il testo dell’Accordo eliminando il comma duplicato.

## Risposta

Sul punto si evidenzia che il comma 11 dell’art. 23 del documento citato, si riferisce al Responsabile primario, mentre il comma 12 al sub-Responsabile. Di conseguenza, qualora l’Amministrazione, in sede di audit nei confronti del Responsabile primario, rilevi un trattamento non conforme alle istruzioni e/o alla normativa di riferimento, si applicherà la disposizione di cui al comma 11; mentre



nel caso in cui le medesime non conformità si rilevino presso il sub-Responsabile, si applicherà il comma 12.

#### **41. Domanda**

DOCUMENTO: Capitolato Tecnico – Par. 8 REQUISITO DNSH

TESTO: *“I partecipanti, che avranno i requisiti necessari al momento della stipula, dovranno completare la Scheda 6 “Servizi informatici di hosting e cloud”, della Circolare RGS n. 33/2022 presente nell’Appendice 8, secondo la dichiarazione redatta ai sensi e per gli effetti degli art. 47 e art. 76 del DPR 445/2000 e fornire la documentazione e/o dichiarazioni necessarie per la verifica di tali requisiti, la cui sussistenza sarà accertata, anche, in fase esecutiva. Inoltre, dovranno inviare alla Stazione Appaltante una dichiarazione redatta ai sensi e per gli effetti degli art. 47 e art. 76 del DPR 445/2000 in cui si indicano le Region e/o i Data Center su cui questi servizi verranno erogati”*

DOMANDA 1: non è chiaro il riferimento all’Appendice 8. In ogni caso si chiede conferma che la Scheda 6 “Servizi informatici di hosting e cloud” da compilare è quella aggiornata a maggio 2024 con la Circolare n. 22 del 14 maggio 2024 e pubblicata sul sito <https://italiadomani.gov.it/Interventi/dnsh.html>, già citato nel testo della Circolare RGS n. 33/2022 del 13/10/2022 ove si legge: *“La Guida aggiornata sarà pubblicata sul portale Italia Domani nella sezione dedicata al principio DNSH <https://italiadomani.gov.it/Interventi/dnsh.html> che ospita ulteriori materiali di approfondimento, FAQ sulla sua applicazione nel contesto del PNRR e informazioni su eventi divulgativi (webinar) dedicati al tema”*.

DOMANDA 2: si chiede conferma che la sezione della Scheda 6 “Servizi informatici di hosting e cloud” della Circolare RGS n. 33/2022 da compilare è quella identificata come “Regime 2” sezione “ex-ante”.

#### **Risposta**

Di seguito si riportano le risposte ai quesiti posti:

- a) si conferma il riferimento alla circolare n. 22 del 2024, scheda 6 e che il riferimento all’appendice 8 costituisce un refuso;
- b) si conferma la compilazione della scheda 6 nella sezione ex ante della circolare RGS n. 22/2024.

#### **42. Domanda**

DOCUMENTO1: Capitolato d’oneri – Par. 23.1 DOCUMENTI PER LA STIPULA

TESTO1: *“e) eventuale comprova del rispetto dei requisiti previsti dal DNSH di cui al paragrafo 7 del Capitolato Tecnico;”*

DOCUMENTO2: Capitolato Tecnico Par. 8 REQUISITO DNSH



TESTO2: *“I partecipanti, che avranno i requisiti necessari al momento della stipula, dovranno completare la Scheda 6 “Servizi informatici di hosting e cloud [...]”*

DOMANDA 1: si chiede di confermare che la documentazione a comprova del rispetto dei requisiti DNSH in fase di stipula vada fornita solo nel caso in cui il CSP di riferimento per lo specifico lotto (ovvero Oracle per Lotto 1, Microsoft per Lotto 2, Salesforce per Lotto 3, SAP per Lotto 4) possieda i requisiti necessari come previsto al Capitolato Tecnico.

#### **Risposta**

Si conferma, tuttavia il CSP del lotto di riferimento che non confermerà il possesso dei requisiti di DNSH non potrà accettare ordinativi di fornitura finanziati in tutto o in parte con fondi PNRR.

#### **43. Domanda**

DOCUMENTO 1: Domanda di Partecipazione -Punto 7 pag. 7

DOCUMENTO 2: Allegato 6 – Foglio di calcolo riduzione cauzione provvisoria e definitiva

DOMANDA: si chiede conferma che la percentuale per la riduzione delle garanzie applicabile in caso di possesso della certificazione ISO27001 è pari al 20% come indicato nella Domanda di Partecipazione e non 10% come riportato nel foglio di calcolo Allegato 6 (cella C9).

#### **Risposta**

Non si conferma.

La riduzione delle garanzie applicabile in caso di possesso della certificazione ISO27001 è pari al 10% come indicato al § 10 del Capitolato d’Oneri e nel foglio di calcolo della riduzione della cauzione.

Si rappresenta che il riferimento del 20% presente nella domanda di partecipazione costituisce un refuso e che, pertanto, va inteso come 10%.

#### **44. Domanda**

DOCUMENTO: Domanda di Partecipazione -Punto 11 pag. 11

#### TESTO:

*- DICHIARA che, ai sensi del Regolamento UE/2016/679, i dati personali oggetto di trattamento verranno gestiti nell’ambito dell’UE, e non sarà effettuato alcun trasferimento di dati personali verso un paese terzo o*

*un’organizzazione internazionale al di fuori dell’UE o dello Spazio Economico Europeo*

*Oppure*

*- DICHIARA che, ai sensi del Regolamento UE/2016/679, i dati personali oggetto di trattamento saranno trasferiti verso i paesi/territori/organizzazioni, coperti da una decisione di adeguatezza resa dalla Commissione europea ai sensi dell’art. 45 Regolamento UE/2016/679 o da altre garanzie*

---

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 2 - ID 2700

Chiarimenti



*adeguate ai sensi degli artt. 46 e ss. del Regolamento UE/2016/679 (es. utilizzo delle norme vincolanti d'impresa Binding Corporate Rules - BCR), che di seguito si elencano\_\_\_\_\_.*

**DOMANDA:** si chiede di confermare che, nel caso in cui il Concorrente non preveda per le proprie attività e, per quanto a propria conoscenza per attività di terzi, il trasferimento verso un paese o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello SEE di dati personali, possa dichiarare la prima delle due scelte proposte nella domanda di partecipazione ma che sia comunque possibile successivamente, a fronte di necessità organizzative o a causa di circostanze delle quali venga a conoscenza solo in seguito che richiedano il trasferimento di dati personali al di fuori dell'UE o dello SEE, di integrare la dichiarazione acquisendo il consenso dalla singola Pubblica Amministrazione contraente.

### **Risposta**

Si conferma e si evidenzia che, in ogni caso, il Fornitore dovrà indicare all'Amministrazione, in fase di dell'Ordinativo di Fornitura, la volontà di avvalersi di soggetti terzi stabiliti al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE) e acquisire il relativo consenso da parte della PA. Si precisa inoltre che l'Amministrazione potrà, nell'atto di nomina a Responsabile del trattamento, indicare le modalità operative con le quali il Fornitore dovrà comunicare eventuali successive modifiche dei sub-responsabili di cui intende avvalersi.

### **45. Domanda**

**DOCUMENTO 1:** Capitolato d'oneri par. 23.2 GARANZIA DEFINITIVA punto 1 – Garanzia in favore di Consip S.p.A..

**TESTO 1:** *“Ai fini della stipula dell'Accordo Quadro, ciascun aggiudicatario di ciascun lotto dovrà/dovranno prestare [...] una garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 117 del Codice, sotto forma di cauzione o fideiussione pari al 2% dell'importo massimo stabilito nel contratto di Accordo Quadro relativo a ciascun lotto.”*

**DOCUMENTO 2:** Allegato 6 – Foglio di calcolo riduzione cauzione provvisoria e definitiva

**DOMANDA:** si chiede di chiarire se:

a) la percentuale da applicare per il calcolo della garanzia definitiva a favore di Consip è 2% come indicato nel Capitolato d'Oneri, oppure 1% come indicato nel Foglio di calcolo Allegato 6 alla cella D21;

b) l'importo di riferimento per il calcolo della garanzia definitiva in favore di Consip - ovvero l'importo su applicare la percentuale di cui al precedente punto a) - è l'importo complessivo (ovvero l'importo a base d'asta, es: 25.000.000 € per il Lotto 1) oppure il valore globale stimato (es: 36.000.000 € per il Lotto 1) come calcolato nel Capitolato d'oneri al par. 3.3 MODIFICHE DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE.

---

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 2 - ID 2700

Chiarimenti



## Risposta

Di seguito le risposte ai quesiti posti:

- a) si conferma che la percentuale da applicare per il calcolo della garanzia definitiva a favore di Consip è 2% come indicato nel Capitolato d'Oneri al §. 23.2 punto 1;
- b) si conferma che l'importo di riferimento per il calcolo della garanzia definitiva in favore di Consip è riferito all'importo complessivo posto a base d'asta.

### 46. Domanda

DOCUMENTO 1: Capitolato d'oneri par. 23.2 GARANZIA DEFINITIVA punto 2 - Garanzia in favore delle Amministrazioni Contraenti.

TESTO 1a: *“Ai fini della stipula dell’Accordo Quadro, ciascun aggiudicatario di ciascun lotto dovrà/dovranno prestare [...] una garanzia definitiva, ai sensi dell’art. 117 del Codice, sotto forma di cauzione o fideiussione pari al 4% dell’importo massimo stabilito nel contratto di Accordo Quadro relativo a ciascun lotto in favore delle Amministrazioni che aderiscono all’Accordo Quadro. La garanzia deve essere consegnata a Consip che la deterrà a beneficio delle suddette Amministrazioni.”*

TESTO 1b: *“Per il solo Lotto 2, ai fini del calcolo dell’incremento dell’importo della garanzia, sarà considerato solo il ribasso offerto in eccedenza del ribasso minimo del 10%.”*

DOCUMENTO 2: Allegato 6 – Foglio di calcolo riduzione cauzione provvisoria e definitiva

DOMANDA: si chiede di chiarire se:

- a) la percentuale da applicare per il calcolo della garanzia definitiva a favore delle Amministrazioni Contraenti è 4% come indicato nel Capitolato d'Oneri, oppure 1% come indicato nel Foglio di calcolo Allegato 6 alla cella D26;
- b) l'importo di riferimento per il calcolo della garanzia definitiva in favore delle Amministrazioni Contraenti - ovvero l'importo su applicare la percentuale di cui al precedente punto a) - è l'importo complessivo (ovvero l'importo a base d'asta, es: 25.000.000 € per il Lotto 1) oppure il valore globale stimato (es: 36.000.000 € per il Lotto 1) come calcolato nel Capitolato d'oneri al par. 3.3 MODIFICHE DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE.
- c) Nella ipotesi che la percentuale da applicare sia il 4% e l'importo di riferimento il valore a base d'asta del Lotto, si chiede di confermare che con un ribasso del 24% l'importo della garanzia a favore delle Amministrazioni Contraenti per il Lotto 1, ante applicazione delle riduzioni di cui all'art. 106, comma 8, è pari a 5.500.000 €.



d) Per il Lotto 2, si chiede di chiarire se la frase *“Per il solo Lotto 2, ai fini del calcolo dell’incremento dell’importo della garanzia, sarà considerato solo il ribasso offerto in eccedenza del ribasso minimo del 10%”* significa che in caso di ribasso offerto pari al 33% si considera ai fini dell’incremento come se fosse stato offerto un ribasso del 23% (33%-10%) per cui, sempre nella ipotesi che la percentuale da applicare sia il 4% e l’importo di riferimento pari a 15.000.000, l’importo della garanzia a favore delle Amministrazioni Contraenti, ante applicazione delle riduzioni di cui all’art. 106, comma 8, sarebbe pari a 3.000.000 € così calcolato:

- Importo di riferimento per il calcolo delle garanzie definitive: 15.000.000 €
- Ribasso percentuale offerto (es: 33%, ma si considera solo la quota che eccede il 10%, quindi 23% ai fini del calcolo)
- Importo base della garanzia: 4% di 15.000.000 = 600.000€
- Incremento per ribasso compreso tra 10% e 20%: 10% di 15.000.000= 1.500.000€
- Incremento per ribasso superiore al 20% [2% x (23%-20%)]= 6% di 15.000.000= 900.000€
- Importo garanzia definitiva a favore delle Amministrazioni contraenti ante applicazione delle riduzioni ex art. 106 comma 8: 600.000 + 1.500.000 + 900.000 = 3.000.000 €.

Se l’interpretazione non è corretta si chiede cortesemente di chiarire come va calcolato l’importo della garanzia per le AC per il Lotto 2.

### **Risposta**

Di seguito le risposte ai quesiti posti:

- a) si conferma che la percentuale da applicare per il calcolo della garanzia definitiva a favore delle Amministrazioni contraenti è il 4% come indicato nel Capitolato d’Oneri al § 23.2 punto 2;
- b) si conferma che l’importo di riferimento per il calcolo della garanzia definitiva in favore delle Amministrazioni contraenti è riferito all’importo complessivo posto a base d’asta.
- c) si conferma;
- d) si conferma.

### **47. Domanda**

**DOCUMENTO:** Capitolato d’oneri – Par. 21. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

**TESTO:** *“Sono considerate anormalmente basse le offerte che presentano uno sconto superiore alla media dei ribassi offerti in gara incrementata di una percentuale forfettaria del 20%.”*

**DOMANDA:** si chiede conferma che il calcolo della media dei ribassi offerti ai fini della verifica di anomalia venga fatto per singolo lotto.



### **Risposta**

Si conferma.

### **48. Domanda**

DOCUMENTO: BANDO DI GARA – 2.1. PROCEDURA

DOMANDA: si chiede di confermare che la fornitura da parte dell'Operatore Economico concorrente dei prodotti cloud SaaS del CSP non configura un subappalto ma piuttosto una subfornitura a catalogo di prodotti informatici in considerazione di quanto disposto dall'art. 119, comma 3, lett. b) del Decreto Legislativo n. 36/2023.

### **Risposta**

Si conferma.

### **49. Domanda**

DOCUMENTO: CAPITOLATO D'ONERI – 8 SUBAPPALTO

DOMANDA: in continuità con quanto già confermato dalla medesima Stazione Appaltante in occasione di precedenti gare di appalto (vedasi ad es: chiarimento n. 123 della GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 50/2016, SUDDIVISO IN 10 LOTTI, PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO PER EROGAZIONE DI SERVIZI PROFESSIONALI TECNICI E DI SUPPORTO ALL'ADOZIONE DEL CLOUD E PMO. ID SIGEF 2652), si chiede di confermare che per l'esecuzione dell'appalto possano essere utilizzate, senza necessità di avvalimento o subappalto, figure professionali apicali o operative aventi un rapporto di dipendenza con altre società appartenenti al medesimo Gruppo societario del Concorrente, in virtù di accordi infragruppo.

### **Risposta**

Si conferma.

### **50. Domanda**

DOCUMENTO: CAPITOLATO TECNICO 7.2 Livelli di servizio

DOMANDA: si chiede di confermare che per tutti i lotti, in caso di malfunzionamento e/o richieste di supporto, l'apertura del relativo ticket da parte dell'Amministrazione Contraente sarà fatta direttamente sui sistemi messi a disposizione dal CSP di riferimento secondo quanto previsto in sede di qualifica ACN, e non verso il Fornitore.

### **Risposta**

Si conferma. Resta salva in ogni caso la responsabilità in capo al Fornitore relativamente al rispetto dei tempi di risoluzione delle problematiche sollevate dall'Amministrazione.

---

Classificazione del documento: Consip Public

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - EDIZIONE 2 - ID 2700

Chiarimenti



### **51. Domanda**

DOCUMENTO: CAPITOLATO D'ONERI - 3. OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI pag. 10

TESTO: "L'importo a base di gara è al netto di Iva, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze che saranno quantificati dalle singole PPAA in sede di Ordine di Fornitura."

DOMANDA: si chiede di confermare che il riferimento ad *oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze* è da considerarsi un refuso.

### **Risposta**

Si conferma.

### **52. Domanda**

DOCUMENTO: Allegato 3\_x\_Schema di Accordo Quadro\_Lottox\_def, ARTICOLO 23 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

DOMANDA: in riferimento all'art. 23 dell'Allegato "Schema di Accordo Quadro Lotto x", si chiede di confermare che il Fornitore, mediante la stipula dell'Accordo Quadro, non avrà accesso a dati personali e pertanto non dovrà essere nominato dalla Stazione Appaltante Responsabile del trattamento dei dati, mentre solo successivamente potrà essere nominato Responsabile del trattamento da parte delle singole Amministrazioni contraenti in relazione ai singoli contratti attuativi.

### **Risposta**

Si conferma. L'art. 23, comma 5 dell'Allegato citato prevede espressamente che il Fornitore, qualora, nell'ambito dell'erogazione del servizio alla PA di riferimento, tratti dati di natura personale, sarà designato dall'Amministrazione stessa (Titolare del trattamento) come Responsabile, ex art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679. La designazione avverrà dunque in fase Ordinativo di fornitura con la PA, solo qualora vi sia un trattamento di dati personali: l'Amministrazione, in qualità di Titolare, potrà scegliere di utilizzare l'addendum proposto da Consip (personalizzandolo laddove necessario) o potrà utilizzare un proprio modello, a sua discrezione.

### **53. Domanda**

DOCUMENTO: Allegato 3\_x\_Schema di Accordo Quadro\_Lottox\_def, ARTICOLO 23 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

DOMANDA: in riferimento all'art. 23 dell'Allegato "Schema di Accordo Quadro Lotto x", si chiede di confermare che il Fornitore risponderà di eventuali violazioni delle obbligazioni assunte in qualità di Responsabile del trattamento per comportamenti commissivi/omissivi posti in essere da parte del



Fornitore stesso, esclusivamente in relazione alle obbligazioni in ambito GDPR a lui direttamente attribuite in quanto Responsabile (ove nominato).

### **Risposta**

Il Fornitore risponderà non solo di eventuali violazioni commesse in qualità di Responsabile del trattamento, ma anche nelle ulteriori due fattispecie previste dall'art. 23 comma 6 dello schema di Accordo Quadro, ovvero nell'ipotesi in cui il suo sub-fornitore agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni impartite dal Titolare e nel caso in cui adotti misure di sicurezza inadeguate al rischio.

### **54. Domanda**

**DOCUMENTO:** Allegato 3\_x\_Schema di Accordo Quadro\_Lottox\_def, ARTICOLO 23 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

**DOMANDA:** in riferimento all'art. 23 degli allegati Schemi di Accordo Quadro, in virtù della specificità della gara che prevede che il Fornitore metta a disposizione delle Amministrazioni Contraenti delle soluzioni SaaS di tipo proprietario, appartenenti ai CSP individuati in fase di definizione del bando di gara dalla Stazione Appaltante, e da questi erogate attraverso modalità e strumenti totalmente sotto il loro controllo, si chiede di confermare che:

a) qualora il Contratto di Fornitura preveda la nomina del Fornitore a Responsabile/Sub-Responsabile del trattamento dei dati personali da parte delle Amministrazioni Contraenti, lo stesso dovrà prevedere esplicitamente l'autorizzazione per il Fornitore ad avvalersi del CSP in qualità di Sub-Responsabile del trattamento dei dati personali;

b) all'atto dell'ordinazione dei prodotti SaaS in Accordo Quadro, le Amministrazioni Contraenti accettano che, se previsto, le prescrizioni previste nel citato art. 23 inerenti il trattamento dei dati personali saranno applicate conformemente a quanto specificato nei Data Processing Agreement dei rispettivi CSP, pubblicati ai link di seguito indicati e successivi aggiornamenti; in particolare, per il Lotto 1 (Oracle): <https://www.oracle.com/a/ocom/docs/cloud-dpa-soc-4261012.pdf>; per il Lotto 2 (Microsoft): <https://aka.ms/DPA>; per il Lotto 3 (Salesforce): [https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/legal/Agreements/data-processing-addendum.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/data-processing-addendum.pdf); per il Lotto 4 (SAP): [https://www.sap.com/italy/about/trust-center/agreements/on-premise/data-processing-agreements.html?sort=latest\\_desc](https://www.sap.com/italy/about/trust-center/agreements/on-premise/data-processing-agreements.html?sort=latest_desc).



## Risposta

Di seguito le risposte ai quesiti posti:

- a) si conferma;
- b) non si conferma e si precisa che anche i CSP dovranno rispettare le disposizioni contenute nella nomina a Responsabile del trattamento che l'Amministrazione conferirà al Fornitore.

## 55. Domanda

DOCUMENTO: Allegato 3\_x\_Schema di Accordo Quadro\_Lottox\_def, ARTICOLO 23 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

DOMANDA: in riferimento all'art. 23 dell'Allegato "Schema di Accordo Quadro Lotto x", si chiede di confermare che, in caso di partecipazione alla gara in RTI:

- a) ove nel singolo Contratto Esecutivo un'impresa del RTI non effettui trattamento dei dati non dovrà essere nominata Responsabile/Sub-responsabile;
- b) verranno sottoscritti atti di nomina distinti per ciascuna delle società partecipanti all'RTI che effettueranno il trattamento di dati personali nell'esecuzione del servizio.

## Risposta

Di seguito le risposte ai quesiti posti:

- a) si conferma che solo le imprese che, nell'ambito del RTI, trattano dati personali devono essere designate in qualità di Responsabili, ex art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679;
- b) si evidenzia che sarà una scelta dell'Amministrazione precedente quella di designare, con unico atto, i componenti del RTI che trattano dati personali, oppure predisporre un documento ad hoc per ciascuno. Anche qualora, con uno solo atto, vengano designati come Responsabili più componenti del RTI, gli ambiti di trattamento dovranno essere opportunamente delineati ente per ente.

## 56. Domanda

Si chiede conferma che l'importo delle garanzie definitive venga calcolato sull'importo massimo stabilito nel contratto di Accordo Quadro relativo a ciascun lotto. (es per il lotto 2 - importo massimo stabilito AQ = € 21.600.000)



## **Risposta**

Non si conferma. Si veda risposte ai quesiti n. 45 lett. b) e n. 46 lett. b).

### **57. Domanda**

Posto che la qualificazione ACN viene concessa dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale su richiesta e candidatura del Vendor a seguito di requisiti forniti dal Vendor stesso, si chiede di chiarire meglio che tipo di impegno alla garanzia del mantenimento della qualificazione ACN è richiesto al fornitore.

## **Risposta**

Si vedano risposte ai quesiti nn. 35 e 38.

### **58. Domanda**

Si chiede come esporre nella formalizzazione dell'offerta l'increase del 3,3% annuo previsto dal secondo anno di sottoscrizione. Il listino prevede i valori statici e non ci risulta chiara la modalità di indicazione di tale incremento.

## **Risposta**

Il quesito non è chiaro. In sede di offerta è richiesta una percentuale di sconto da applicare ai prezzi posti a base d'asta dei singoli prodotti presenti nel listino, per tutta la durata dell'Accordo Quadro. Relativamente a eventuali aggiornamenti del listino, si veda la disciplina relativa di cui al § 9 del CT ed all'art. 11 dello Schema di Accordo Quadro.

### **59. Domanda**

In relazione all'ARTICOLO 23 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI si chiede conferma alla stazione appaltante, se per i prodotti a listino è possibile nominare responsabile/sub\_responsabile del trattamento dei dati direttamente il CSP e non il rivenditore aggiudicatario della gara.

## **Risposta**

Non si conferma: l'Amministrazione, in qualità di Titolare del trattamento, designerà il Fornitore aggiudicatario della gara in qualità di Responsabile del trattamento, in considerazione del fatto che è con tale soggetto che la PA instaura un rapporto contrattuale. Il CSP verrà qualificato come sub-Responsabile del trattamento.

### **60. Domanda**

Si chiede conferma che in caso decada la qualifica ACN durante la durata dell'accordo quadro, il prodotto sia da considerarsi escluso dal listino quindi non più ordinabile fintanto che la qualifica non verrà ripristinata.



## **Risposta**

Si conferma e si veda risposta al quesito n. 37 lett. b), resta fermo quanto previsto nell'Accordo Quadro.

### **61. Domanda**

Se decade la qualifica ACN durante l'esecuzione di un contratto esecutivo, il prodotto già venduto sarà comunque valido per tutta la durata del contratto? Altrimenti cosa succede?

## **Risposta**

Si veda quanto previsto nel Regolamento ACN e nello schema di Accordo Quadro ove è disciplinata la perdita della qualificazione.

### **62. Domanda**

Si chiede conferma che al momento dell'ordine, le amministrazioni beneficiarie dovranno verificare l'effettiva disponibilità del prodotto a listino.

## **Risposta**

Le Amministrazioni possono formulare Ordinativi di Fornitura solo per i prodotti pubblicati nell'ambito del negozio presente a sistema.

### **63. Domanda**

Si chiede una stima delle quantità dei prodotti a listino che sottendono le basi d'asta per ciascuno dei 4 lotti di gara.

## **Risposta**

Le basi d'asta sono unitarie.

### **64. Domanda**

Si chiede conferma che la mancanza della bozza di contratto esecutivo fra i documenti di gara sia un rifiuto e che la stessa verrà presentata ai partecipanti in tempo utile per la partecipazione.

## **Risposta**

Non si conferma. Le Amministrazioni potranno emettere Ordinativi di Fornitura direttamente mediante l'accesso alla piattaforma [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it).



#### **65. Domanda**

Si chiede conferma che la mancanza della scheda sul requisito DNSH (citata come Appendice 8) non presente nei doc di gara sia un refuso e che la stessa verrà presentata ai partecipanti in tempo utile per la partecipazione.

#### **Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 41.

Divisione Sourcing Digitalizzazione

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)