



consip

CAPITOLATO TECNICO

FORNITURA DELLA SOLUZIONE SALESFORCE IN MODALITÀ DI EROGAZIONE ON CLOUD DI TIPO SAAS PER SOGEI - ID 2821

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata indetta da Consip S.p.A. per la fornitura della soluzione Salesforce in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS per Sogei - ID 2821

Capitolato Tecnico



INDICE

1. PREMESSA.....	3
1.1 Definizioni	3
1.2 Contesto	4
1.3 Lingua	5
1.4 Riservatezza.....	5
1.5 Qualificazione ACN.....	5
2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	7
2.1 Oggetto e Durata della Fornitura	7
2.2 Sottoscrizioni per l'utilizzo di componenti della piattaforma di CRM Salesforce erogata in Cloud.....	7
2.3 Meccanismi di flessibilità	10
2.4 Strumento di Monitoraggio	12
2.5 Ulteriori esigenze tecniche.....	12
2.6 Livelli di Servizio	12
2.7 Aggiornamenti tecnologici	13
2.8 Success Plan	14
3. GESTIONE DELLA FORNITURA.....	16
3.1 Responsabile della Fornitura.....	16
3.2 Modalità di richiesta e consegna per la fornitura delle Sottoscrizioni	16
3.3 Modalità di Comunicazione	18
3.4 Verifiche di Conformità	18
3.5 Informazioni in merito al Trattamento e Protezione di Dati Personali.....	19
APPENDICE	20
1. Composizione componenti a percentuale	20
2. Composizione Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition (restricted use).....	21



1. PREMESSA

Il presente documento definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per dotare Sogei S.p.A. (di seguito anche Sogei) della soluzione Salesforce per il CRM in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS.

Le prescrizioni del presente documento rappresentano i requisiti minimi della Fornitura. Ciò implica che il mancato rispetto in fase di esecuzione rappresenta un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni previste dal Contratto.

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

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di seguito elencati viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **ACN:** Agenzia per la cybersicurezza nazionale, alle cui disposizioni sono soggetti i servizi oggetto della presente Fornitura;
- **Baseline:** configurazione iniziale della fornitura, definita nella successiva Tabella 1;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento, che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **Catalogo dei servizi Cloud per la P.A.:** registro dei servizi Cloud qualificati ai sensi Regolamento Cloud per la PA, adottato da ACN con Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 e in vigore dal 1° agosto 2024;
- **Committente o Sogei:** la Sogei S.p.A., committente e beneficiaria della Fornitura;
- **Consip:** la Consip S.p.A., che, in qualità di Stazione Appaltante, affida la Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Contratto:** il contratto, che verrà stipulato tra la Sogei S.p.A. e l’Impresa, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **CSP:** Cloud Service Provider, ovvero fornitore di servizi erogati in modalità Cloud;
- **Data di Stipula:** data in cui il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione viene firmato dalle parti, in particolare la data di sottoscrizione del Contratto da parte della Sogei;
- **Data di avvio delle attività:** data a partire dalla quale hanno inizio le attività contrattuali, che, se non diversamente concordata fra Committente e Impresa, coinciderà la Data di Stipula stessa;
- **Data di accettazione:** data in cui Sogei accetta l’erogazione di uno specifico servizio, in seguito alla verifica di conformità dei prodotti del medesimo servizio o nelle modalità specifiche del singolo servizio;
- **Dimensionamento economico committed:** importo economico corrispondente alla baseline, definito in offerta economica;
- **Direttore dell’esecuzione o DDE:** la persona individuata da Sogei come interlocutore dell’Impresa per tutte le attività contrattuali;
- **Fornitore o Impresa:** l’operatore economico aggiudicatario dell’appalto;
- **Fornitura:** il complesso delle attività descritte nel presente documento;

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata indetta da Consip S.p.A. per la fornitura della soluzione Salesforce in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS per Sogei - ID 2821

Capitolato Tecnico



- **Listino:** insieme delle componenti della soluzione Salesforce oggetto dell'acquisizione con i relativi prezzi unitari di aggiudicazione;
- **ORG:** versione della soluzione Salesforce sul cloud dedicata a un cliente, con i suoi utenti, i suoi dati, le sue personalizzazioni;
- **Prodotto o Soluzione:** la piattaforma Salesforce, con tutte le singole componenti in essa incluse;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **SaaS:** Software as a Service, indica esemplificativamente modello di servizio cloud in cui il gestore del servizio si occupa della predisposizione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione dello stesso (utilizzando un'infrastruttura propria o di terzi), lasciando al fruitore il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità offerte;
- **SLI:** Service Level Indicator, misura quantitativa definita di un determinato aspetto della qualità del servizio;
- **SLO:** Service Level Objective, un valore o un intervallo di valori di riferimento per un livello di servizio misurato da un indicatore (SLI);
- **Utenza di servizio:** utenza non assegnata ad un nominativo, ma utilizzata all'interno di specifiche funzionalità.

1.2 CONTESTO

La presente procedura di acquisizione viene svolta da Consip per rispondere alla necessità di Sogei di disporre, per il suo ruolo di partner strategico della Pubblica Amministrazione, di una piattaforma **flessibile** per realizzare Servizi Digitali in Cloud, funzionale nell'offrire soluzioni per i propri clienti che possano semplificare e migliorare livello e ingaggio delle Amministrazioni Pubbliche con i cittadini.

A fronte di tale necessità, Sogei ha già avviato la Digital Transformation tramite azioni che interessano strategie, innovazione, organizzazione dei processi, comunicazione interna, employee experience, risorse umane.

In tale contesto si collocano i fabbisogni descritti nel presente documento, con lo scopo di disporre di strumenti che velocemente possano supportare il raggiungimento degli obiettivi definiti.

Sogei ha condotto un'approfondita analisi volta ad individuare un sistema integrato e completo per assolvere alle diverse funzionalità individuate quali requisiti necessari per soddisfare le proprie esigenze, che ha seguito i seguenti step:

- individuazione delle 5 aree di interesse (*CRM Customer Engagement Center, Low-Code Application Platforms, Multichannel Marketing Hubs, Personalization Engines, Digital Experience Platforms*) e, all'interno di queste, delle capabilities (funzionalità) necessarie, tenendo conto delle evoluzioni previste nel periodo di vigenza contrattuale;



- rilevazione della copertura da parte dei diversi vendors delle capabilities individuate, costruendo a tal fine una dettagliata matrice di incrocio fra le soluzioni dei diversi vendors e le capabilities richieste;
- analisi dei risultati e conclusioni.

L'analisi ha individuato SalesForce come l'unico vendor in grado di offrire una soluzione integrata in possesso di tutte le capabilities necessarie.

Alla luce della crescita del numero di ORG e della variabilità delle esigenze delle PPA clienti, è necessario che l'acquisizione debba essere caratterizzata dalla massima flessibilità: ossia deve consentire a Sogei di modificare la configurazione delle sottoscrizioni attive, sulla base delle proprie esigenze, nonché rispetto alle esigenze manifestate dalle diverse Amministrazioni clienti, come successivamente dettagliato.

1.3 LINGUA

La lingua utilizzata per tutte le attività e la documentazione relative al presente Appalto sarà la lingua italiana.

1.4 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'Impresa e la Committente sono riservati; pertanto, è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi della stessa Committente.

L'Impresa non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software ricevuti da Sogei o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente Capitolato al di fuori delle attività oggetto del presente Appalto.

1.5 QUALIFICAZIONE ACN

I servizi cloud oggetto della presente iniziativa dovranno essere erogati nel rispetto dei requisiti definiti dall'ACN, in tema di qualificazione dei servizi e delle infrastrutture cloud. Si applica pertanto quanto previsto dal "Regolamento unico per le infrastrutture e i servizi cloud per la PA", adottato con Decreti Direttoriale n. 21007/2024, entrato in vigore il 1° agosto 2024 (e i relativi atti ivi richiamati).

Il servizio e le sue modalità di erogazione dovranno pertanto rispettare tutti i requisiti per la qualificazione, organizzativi e specifici, previsti dal suddetto Regolamento

In particolare, tutti i servizi SaaS acquisiti (baseline e opzionali) devono essere qualificati e presenti nell'ambito del "Catalogo delle Infrastrutture digitali e dei Servizi cloud" gestito da ACN per il trattamento di **dati critici (QC2)**. La qualificazione dei servizi contenuti nella baseline è condizione essenziale ai fini della stipula del Contratto e dovrà essere mantenuta per tutta la durata contrattuale.

Nel caso in cui solo una parte dei servizi contenuti nella baseline non rispetti tale condizione, la stipula potrà comunque avvenire, ma i servizi non qualificati non potranno essere oggetto di acquisizione fino all'ottenimento della qualificazione richiesta.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata indetta da Consip S.p.A. per la fornitura della soluzione Salesforce in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS per Sogei - ID 2821

Capitolato Tecnico



Inoltre, fino all'ottenimento della qualificazione richiesta il dimensionamento economico committed sarà corrisposto in una misura ridotta, in proporzione al peso percentuale dei servizi non erogabili per tale motivo sulla relativa base d'asta committed.

Analogamente, i servizi opzionali che, al momento dell'ordinativo, non posseggono la qualificazione richiesta non potranno essere acquisiti fino all'ottenimento della stessa.

In ogni caso per quanto concerne la disciplina della qualificazione cloud si applica quanto previsto in materia dallo Schema di Contratto.

Dovrà, in ogni caso, essere garantita la continuità della prestazione e dei livelli di sicurezza e funzionalità.



2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

L'oggetto della Fornitura della presente procedura riguarda le **Sottoscrizioni** per l'utilizzo di componenti della piattaforma di CRM Salesforce.

Si evidenzia che nel periodo di durata contrattuale, in accordo alla massima flessibilità necessaria a Sogei per la presente iniziativa, sarà facoltà della stessa Sogei, in funzione delle esigenze proprie e dei propri clienti, modificare le configurazioni delle sottoscrizioni attive, attivando e disattivando tipologie e quantità di sottoscrizioni per l'uso delle componenti previste in offerta.

Deve pertanto essere previsto dalla Società un meccanismo di gestione tale da effettuare l'imputazione economica per le sottoscrizioni relativamente al solo periodo di effettivo utilizzo da parte della Sogei.

Il Contratto che verrà stipulato fra la Committente e l'Impresa avrà efficacia a decorrere dalla stipula, fino allo spirare di **36 mesi** dalla "Data di avvio delle attività" (vedi par. 1.1 Definizioni).

2.2 SOTTOSCRIZIONI PER L'UTILIZZO DI COMPONENTI DELLA PIATTAFORMA DI CRM SALESFORCE EROGATA IN CLOUD.

L'elenco completo delle componenti della soluzione Salesforce di interesse di Sogei, come emerso nel corso dell'analisi delle esigenze di cui al precedente par. 1.2 *Contesto*, è contenuto nell'Allegato 2 alla Lettera di Richiesta di Offerta (Listino Prezzi Unitari).

Tali componenti potranno essere oggetto di attivazione, disattivazione, ampliamento, trasferimento o riduzione nel corso della durata contrattuale secondo le modalità descritte successivamente e secondo le esigenze della Committente e delle PP.AA. servite in funzione delle attività progettuali condotte nel corso del contratto.

Fermo restando che il Fornitore dovrà garantire inizialmente la continuità delle sottoscrizioni già attive nelle attuali ORG gestite da Sogei, al fine di evitare disservizi sia per la stessa Sogei, sia per tutte le Amministrazioni a cui la Committente fornisce servizi tramite la piattaforma Salesforce, non è infatti al momento possibile prevedere con certezza i tempi con cui le varie sottoscrizioni dovranno essere attivate e quali potranno essere i relativi dimensionamenti, essendo tali fattori dipendenti dalle esigenze che potranno esprimere nel tempo le diverse Amministrazioni cui Sogei presta servizio e dovendo le stesse essere soddisfatte con la maggiore prontezza possibile, data la delicatezza e la strategicità dei progetti alla base di esse.

Si riporta nella tabella seguente la baseline delle diverse ORG utilizzate da Sogei di cui si richiede la disponibilità all'avvio del contratto.

Tabella 1. Baseline iniziale

ORG	Sottoscrizioni	Quantità
Sogei (External)	Additional Business Unit (+1)	1
Sogei (External)	Additional Contacts - Corporate Edition (1,000)	50

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata indetta da Consip S.p.A. per la fornitura della soluzione Salesforce in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS per Sogei - ID 2821

Capitolato Tecnico



ORG	Sottoscrizioni	Quantità
Sogei (External)	Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	1
Sogei (External)	Premier Success Plan - Marketing Cloud	1
Sogei (External)	Email File Attachments (1,000)	1.500
Sogei (External)	Service Cloud - Enterprise Edition	280
Sogei (External)	Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition (Restricted Use)	6.650
Sogei (External)	Business Rules Engine - Public Sector Foundation Advanced (6K calls/annum)	6.650
Sogei (External)	Digital Engagement - Enterprise Edition (Restricted Use)	5.585
Sogei (External)	Customer Community - Enterprise Edition - Members	5.000
Sogei (External)	Customer Community Plus - Enterprise Edition - Members	300
Sogei (External)	CRM Analytics Plus - Enterprise Edition	150
Sogei (External)	Digital Engagement - Enterprise Edition	15
Sogei (External)	Einstein Bots	300
Sogei (External)	Knowledge	75
Sogei (External)	Premier Success Plan	1
Sogei (External)	Salesforce Shield	1
Sogei (External)	Sandbox (Full Copy)	1
Sogei (External)	Sandbox (Partial Copy)	2
Sogei (External)	Data Storage (10GB)	5
Sogei (External)	Salesforce Backup - Usage (1GB)	500
Sogei (External)	Heroku - 1 Dyno Unit (Per Month)	42
Sogei (External)	Heroku - 1,000 Add-on Credits (Per Month) - Data	1
Sogei (External)	Heroku - 1,000 Add-on Credits (Per Month) - General	1
Sogei (External)	Mulesoft - AnyPoint Platform Base level Platinum 2 core prod/4 core preprod	1
Sogei (External)	Mulesoft - Additional 2 core prod Anypoint Platform Platinum	2
Sogei (External)	Mulesoft - Additional 2 core pre-prod Anypoint Platform Platinum	2
Sogei (External)	Mulesoft - API Manager & Analytics	5
Sogei (External)	Premier Success Plan - Heroku	1
Sogei (External)	Survey Response Pack (1,000)	1.800
Sogei (Internal)	Lightning Platform Plus - Enterprise Edition	3.500
Sogei (Internal)	Service Cloud - Enterprise Edition	210
Sogei (Internal)	Sandbox (Full Copy)	1
Sogei (Internal)	Premier Success Plan	1
Ministero Istruzione e Merito	Customer Community - Enterprise Edition - Logins (Per Month)	5
Ministero Istruzione e Merito	Knowledge	10
Ministero Istruzione e Merito	Premier Success Plan	1
Ministero Istruzione e Merito	Sandbox (Full Copy)	1
Ministero Istruzione e Merito	Sandbox (Partial Copy)	1
Ministero Istruzione e Merito	Salesforce Shield	1
Ministero Istruzione e Merito	Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition (Restricted Use)	49
Ministero Istruzione e Merito	Business Rules Engine - Public Sector Foundation Advanced (6K calls/annum)	49

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata indetta da Consip S.p.A. per la fornitura della soluzione Salesforce in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS per Sogei - ID 2821

Capitolato Tecnico



ORG	Sottoscrizioni	Quantità
Ministero Istruzione e Merito	Salesforce Backup - Usage (1GB)	100
Ministero Istruzione e Merito	Survey Response Pack (1,000)	300
Agenzia delle Entrate	Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition (Restricted Use)	5.000
Agenzia delle Entrate	Digital Engagement - Enterprise Edition (Restricted Use)	5.000
Agenzia delle Entrate	Business Rules Engine - Public Sector Foundation Advanced (6K calls/annum)	5.000
Agenzia delle Entrate	Knowledge	50
Agenzia delle Entrate	Premier Success Plan	1
Agenzia delle Entrate	Salesforce Shield	1
Agenzia delle Entrate	Sandbox (Full Copy)	1
Agenzia delle Entrate	Sandbox (Partial Copy)	1
Agenzia delle Entrate	Salesforce Backup - Usage (1GB)	1.000
Agenzia delle Entrate	Survey Response Pack (1,000)	900
Dipartimento Trasformazione Digitale	Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	1
Dipartimento Trasformazione Digitale	SSL Certificate	4
Dipartimento Trasformazione Digitale	Premier Success Plan - Marketing Cloud	1
Dipartimento Trasformazione Digitale	Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition	45
Dipartimento Trasformazione Digitale	Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition (Restricted Use)	480
Dipartimento Trasformazione Digitale	Business Rules Engine - Public Sector Foundation Advanced (6K calls/annum)	525
Dipartimento Trasformazione Digitale	Customer Community Plus for Public Sector - EE - Logins (Per Month)	75.000
Dipartimento Trasformazione Digitale	CRM Analytics Growth - Enterprise Edition	20
Dipartimento Trasformazione Digitale	Grants Program Management - Enterprise Edition	210
Dipartimento Trasformazione Digitale	File Storage (1TB)	3
Dipartimento Trasformazione Digitale	Premier Success Plan	1
Dipartimento Trasformazione Digitale	Salesforce Shield	1
Dipartimento Trasformazione Digitale	Sandbox (Full Copy)	1
Dipartimento Trasformazione Digitale	Heroku - 1 Dyno Unit (Per Month)	42
Dipartimento Trasformazione Digitale	Salesforce Backup - Usage (1GB)	600
Dipartimento Trasformazione Digitale	Heroku - 1 Private Space	1
Dipartimento Trasformazione Digitale	Heroku - 1,000 Add-on Credits (Per Month) - General	6
Agenzia delle Entrate Riscossione	Knowledge	30
Agenzia delle Entrate Riscossione	Premier Success Plan	1
Agenzia delle Entrate Riscossione	Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition (Restricted Use)	260

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata indetta da Consip S.p.A. per la fornitura della soluzione Salesforce in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS per Sogei - ID 2821

Capitolato Tecnico



ORG	Sottoscrizioni	Quantità
Agenza delle Entrate Riscossione	Salesforce Shield	1
Agenza delle Entrate Riscossione	File Storage (1TB)	50
Agenza delle Entrate Riscossione	CRM Analytics Growth - Enterprise Edition	50
Agenza delle Entrate Riscossione	Sandbox (Full Copy)	1
Agenza delle Entrate Riscossione	Sandbox (Partial Copy)	1
Agenza delle Entrate Riscossione	Data Storage (10GB)	50
Agenza delle Entrate Riscossione	Salesforce Backup - Usage (1GB)	300
Agenzia Dogane e Monopoli	Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition (Restricted Use)	30
Agenzia Dogane e Monopoli	Business Rules Engine - Public Sector Foundation Advanced (6K calls/annum)	30
Agenzia Dogane e Monopoli	Digital Engagement - Enterprise Edition (Restricted Use)	30
Agenzia Dogane e Monopoli	Knowledge	30
Agenzia Dogane e Monopoli	Premier Success Plan	1
Agenzia Dogane e Monopoli	Salesforce Shield	1
Agenzia Dogane e Monopoli	Sandbox (Full Copy)	1
Agenzia Dogane e Monopoli	Sandbox (Partial Copy)	1
Agenzia Dogane e Monopoli	Salesforce Backup - Usage (1GB)	100

2.3 MECCANISMI DI FLESSIBILITÀ

Dato il contesto precedentemente descritto e in particolare il ruolo di Sogei quale fornitore di servizi verso le amministrazioni proprie clienti, l'acquisizione dovrà essere caratterizzata dalla massima flessibilità, quindi deve essere consentito a Sogei di poter modificare la configurazione delle sottoscrizioni attive in base alle proprie esigenze e a quelle delle diverse Amministrazioni clienti, ovvero, all'interno del listino e dell'importo contrattuale e con frequenza bimestrale, di:

- spostare sottoscrizioni tra ORG diverse ovvero spegnere sottoscrizioni in una ORG e attivare le stesse sottoscrizioni in una ORG differente (Trasferimento);
- rimodulare la composizione (Sostituzione o Modifica) delle sottoscrizioni all'interno del complesso delle varie ORG;
- dismettere sottoscrizioni opzionali precedentemente attivate.

Alla luce di quanto detto finora, nel corso della durata contrattuale, si prevedono quindi i seguenti momenti di definizione e variazione del perimetro:

1. **Assessment iniziale:** entro 10 giorni lavorativi dalla stipula dovrà essere definito con esattezza il perimetro di partenza, che rientrerà nel dimensionamento economico committed definito in offerta economica. A tal fine, il Fornitore procederà alla verifica della corrispondenza con quanto installato nelle ORG e con le voci di listino del perimetro comunicato da Sogei. Il Fornitore confermerà la disponibilità delle

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata indetta da Consip S.p.A. per la fornitura della soluzione Salesforce in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS per Sogei - ID 2821

Capitolato Tecnico



sottoscrizioni tramite un “Rapporto di rilascio” (vedi successivo *par. 3.2*). Nel caso in cui dall’assessment iniziale risulti un installato inferiore rispetto a quanto riportato nella baseline di Tabella 1, le sottoscrizioni non utilizzate potranno essere oggetto di compensazione secondo quanto previsto al successivo punto 4.

2. **Ampliamento del perimetro:** in qualunque momento del periodo contrattuale, Sogei potrà chiedere l’ampliamento del perimetro, sia tramite attivazione di componenti non ancora utilizzate, sia tramite aumento delle dimensioni delle componenti già in uso. Tale ampliamento potrà avvenire su ciascuna delle ORG già implementate, ma anche attraverso la richiesta di implementazione di ORG ulteriori. A tal fine Sogei invierà specifica richiesta (Ordinativo di Fornitura) secondo le modalità descritte nel paragrafo 3.2, indicando le componenti che si richiede di attivare e/o ampliare, i relativi quantitativi, l’ORG di riferimento e la data di attivazione richiesta. Tali informazioni potranno determinare l’aumento del canone a partire dal trimestre in corso, sulla base del listino, con i relativi prezzi di aggiudicazione delle singole sottoscrizioni, e della data di attivazione, per la quota relativa ai giorni di effettiva disponibilità. L’aumento del canone sarà possibile solo se tutte le quantità indicate nel committed sono state utilizzate, altrimenti si procederà in compensazione con le quantità committed non ancora usate e, di conseguenza, non si procederà all’aumento del canone.
3. **Trasferimento delle licenze:** con frequenza bimestrale, Sogei potrà chiedere di trasferire le licenze tra le varie ORG.
4. **Sostituzione o modifica:** con frequenza bimestrale, Sogei potrà chiedere di disattivare componenti o di ridurre le dimensioni. Tale riduzione sarà compensata con l’attivazione di nuove componenti (presenti in Tabella 1 o presenti a listino fra le componenti opzionali) o l’ampliamento di componenti già attive. Pertanto, sulla base del listino il canone potrà risultare inalterato (in caso di perfetta compensazione), in aumento (nel caso in cui il valore delle sottoscrizioni in compensazione risulti maggiore di quello delle componenti dismesse) o in diminuzione (nel caso opposto e fermo restando il dimensionamento economico committed). A tal fine Sogei invierà specifica richiesta (Ordinativo di Fornitura) secondo le modalità descritte nel paragrafo 3.2, indicando al contempo le componenti che si richiede di disattivare e/o ridurre, i relativi quantitativi, l’ORG di riferimento e la data di disattivazione richiesta e le componenti che si richiede di attivare e/o ampliare, i relativi quantitativi, l’ORG di riferimento e la data di attivazione richiesta.
5. **Riduzione sottoscrizioni opzionali:** con frequenza bimestrale Sogei potrà chiedere di disattivare componenti precedentemente attivate nel corso del contratto o di ridurre le dimensioni e i relativi canoni sulla base dei prezzi unitari di aggiudicazione, fermo restando il dimensionamento economico committed definito in offerta economica. A tal fine Sogei invierà specifica richiesta (Ordinativo di Fornitura) secondo le modalità descritte nel successivo paragrafo 3.2, indicando al contempo le componenti che si richiede di disattivare e/o ridurre, i relativi quantitativi, l’ORG di riferimento e la data di disattivazione richiesta.



Tutte le variazioni del perimetro e dei relativi canoni precedentemente descritte dovranno avvenire nei limiti dell'importo massimo contrattuale previsto, come indicato nel Contratto.

2.4 STRUMENTO DI MONITORAGGIO

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Sogei, entro **un mese** dalla data di stipula, un tool o uno strumento a supporto, accessibile via web, che svolga la funzione di 'Subscription Manager' e in particolare le seguenti attività:

- Monitoraggio costante dello stato delle sottoscrizioni attivate. In particolare, lo strumento deve permettere la visualizzazione delle sottoscrizioni attive nelle diverse ORG (con data di inizio ed eventuale termine di attivazione), con nomenclatura esattamente corrispondente a quella presente nel listino della presente procedura di acquisizione e codifica esattamente corrispondente a quella presente nella sezione di System Information delle ORG.
- Rilevazione degli eventuali disservizi, con monitoraggio dei livelli di servizio così come dettagliato nel successivo paragrafo 2.6 e possibilità di estrazione del report relativo a eventuali disservizi registrati in uno specifico periodo di riferimento.
- Segnalazione del raggiungimento del 70% del quantitativo massimo di ciascuna sottoscrizione a consumo nell'ambito di ciascuna ORG, con introduzione di un meccanismo di blocco nel caso il tetto massimo venisse superato.

2.5 ULTERIORI ESIGENZE TECNICHE

Sogei implementerà specifiche funzionalità utilizzando utenze di servizio e opportuni connettori per l'accesso al database della piattaforma oggetto dell'acquisizione.

2.6 LIVELLI DI SERVIZIO

Con riferimento alle sottoscrizioni attivate nelle ORG Sogei, si richiede il rispetto dei Livelli di Servizio richiesti di seguito che sarà rilevato sullo strumento di monitoraggio messo a disposizione dal fornitore, di cui al paragrafo 2.4

Livelli di Servizio	Soglia	Orario di osservazione	Modalità di rilevazione
Disponibilità del servizio: chatbot	99,8%	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio
Disponibilità della singola tipologia di sottoscrizione attivata (es. Service Cloud, Digital Engagement, etc)	99,8%	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio
Tempi di presa in carico delle segnalazioni (livello di severità standard)	Entro 4 ore dall'apertura della segnalazione	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata indetta da Consip S.p.A. per la fornitura della soluzione Salesforce in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS per Sogei - ID 2821

Capitolato Tecnico



Livelli di Servizio	Soglia	Orario di osservazione	Modalità di rilevazione
Tempi di presa in carico delle segnalazioni (livello di severità critico)	Entro 2 ore dall'apertura della segnalazione	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio
Tempi di presa in carico delle segnalazioni (livello di severità bloccante)	Entro 30 minuti dall'apertura della segnalazione	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio
Tempo di soluzione delle segnalazioni (livello di severità standard)	Entro 2 giorni dalla presa in carico della segnalazione	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio
Tempo di soluzione delle segnalazioni (livello di severità critico)	Entro 1 giorno dalla presa in carico della segnalazione	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio
Tempo di soluzione delle segnalazioni (livello di severità bloccante)	Entro 4 ore dalla presa in carico della segnalazione	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio
Tempo di lavorazione delle richieste per l'attivazione e disattivazione delle sottoscrizioni opzionali	Entro 10 giorni dalla richiesta	H24 7x7	Rilevazione della data della richiesta tramite PEC. Rilevazione data disponibilità tramite lo strumento di monitoraggio.
Tempo di lavorazione delle richieste per il trasferimento o la compensazione delle sottoscrizioni (BOM)	Entro 10 giorni dalla richiesta	H24 7x7	Rilevazione della data della richiesta tramite PEC. Rilevazione data disponibilità tramite lo strumento di monitoraggio.

Nel caso sia prevista una temporanea indisponibilità del servizio per interventi programmati, il Fornitore provvederà a darne comunicazione alla Sogei con un anticipo di almeno **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla data prevista di indisponibilità.

2.7 AGGIORNAMENTI TECNOLOGICI

Nel corso della durata contrattuale potrebbe verificarsi la situazione per cui Salesforce renda disponibili nuove componenti non note alla data di pubblicazione della presente iniziativa (in aggiunta o in sostituzione di componenti già presenti) e quindi non presenti nel listino posto a base d'asta, così come potrebbe verificarsi la situazione che nuove esigenze delle Amministrazioni servite, al momento non note e non prevedibili, possano essere soddisfatte da componenti parimenti non presenti nel suddetto listino.

Tali componenti possono essere aggiunte nel listino della presente iniziativa, su richiesta di Sogei, solo ed esclusivamente se tali componenti risultino necessarie a soddisfare esigenze funzionali di Sogei o delle Amministrazioni servite non coperte da quanto già



presente nel listino e solo ed esclusivamente se le stesse componenti risultino inerenti le capabilities alla base dell'analisi di infungibilità che ha determinato Salesforce come unica soluzione rispondente alle esigenze della Committente.

A tal fine, perché una componente non presente nel listino possa essere oggetto della presente iniziativa ed essere attivata nell'ambito del relativo contratto, sarà necessaria una dichiarazione in originale resa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, dal legale rappresentante del Produttore con evidenza:

- i) della/e componente/i introdotta/e rispetto al listino, con indicazione dell'area di interesse di appartenenza e della capability (o delle capabilities) a cui ciascuna componente risponde;
- ii) in caso di introduzione di una componente in sostituzione di componenti già presenti nel listino, dell'allineamento del prezzo a quello delle componenti sostituite e con pari o maggiori funzionalità;
- iii) in caso di introduzione di una componente in aggiunta a quanto contenuto nel listino della presente aggiudicazione, dell'applicazione rispetto al prezzo di listino ufficiale della componente di uno sconto almeno pari allo sconto medio di aggiudicazione della presente iniziativa.

Nel caso di end-of-life di uno o più componenti prima della stipula o nel corso del contratto il Fornitore è quindi tenuto, a parità di prezzo, alla necessaria sostituzione di ciascuna componente con altra componente sostitutiva avente funzionalità e caratteristiche minime pari a quelle della componente da sostituire.

In ogni caso, con cadenza semestrale, il Fornitore è tenuto alla presentazione di un report relativo alle eventuali policy di dismissione delle componenti oggetto della presente acquisizione con le relative tempistiche, pena l'applicazione di apposita penale. Inoltre, qualora Sogei nel corso dell'esecuzione contrattuale proceda con ordini successivi, il Fornitore è tenuto ad indicare l'eventuale prevista end-of-life di componenti oggetto dell'ordine.

2.8 SUCCESS PLAN

I servizi Success Plan supportano i clienti a utilizzare e massimizzare il loro investimento in Salesforce.

Nell'ambito della baseline, per tutte le ORG è richiesto il servizio Premier Success Plan, il cui costo è collegato alle componenti attive sulle singole ORG, come indicato nell'Appendice del presente documento.

Nell'ambito delle componenti opzionali, la Committente può inoltre acquisire il servizio Signature Success.

In tal caso, la Committente avrà diritto tra l'altro a:

- un Responsabile tecnico designato: un partner di Salesforce con il compito di coordinare l'approccio a Salesforce, offrendo indicazioni di esperti su misura per le specifiche applicazioni;

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata indetta da Consip S.p.A. per la fornitura della soluzione Salesforce in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS per Sogei - ID 2821

Capitolato Tecnico



- informazioni approfondite basate sui dati e analisi delle condizioni tecniche;
- monitoraggio proattivo: 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, prevede l'invio di avvisi su prestazioni, errori e limiti, oltre all'intervento di esperti qualificati per i casi che bloccano le attività, con tempi di risoluzione più rapidi;
- supporto nella gestione degli eventi cruciali.

In caso di acquisizione del servizio Signature Success i Livelli di Servizio richiesti per la presa in carico e la risoluzione delle segnalazioni diventano quelli indicati di seguito:

Livelli di Servizio	Soglia	Orario di osservazione	Modalità di rilevazione
Tempi di presa in carico delle segnalazioni (livello di severità standard)	Entro 4 ore dall'apertura della segnalazione	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio
Tempi di presa in carico delle segnalazioni (livello di severità critico)	Entro 1 ora dall'apertura della segnalazione	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio
Tempi di presa in carico delle segnalazioni (livello di severità bloccante)	Entro 15 minuti dall'apertura della segnalazione	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio
Tempo di soluzione delle segnalazioni (livello di severità standard)	Entro 1 giorno dalla presa in carico della segnalazione	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio
Tempo di soluzione delle segnalazioni (livello di severità critico)	Entro 8 ore dalla presa in carico della segnalazione	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio
Tempo di soluzione delle segnalazioni (livello di severità bloccante)	Entro 2 ore dalla presa in carico della segnalazione	H24 7x7	Rilevazione sullo strumento di monitoraggio



3. GESTIONE DELLA FORNITURA

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

L'Impresa comunicherà a Sogei, entro la stipula del Contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché la Sogei, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dalla Committente.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura curare la gestione amministrativa del Contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività di manutenzione, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione delle attività connesse ai servizi richiesti.

3.2 MODALITÀ DI RICHIESTA E CONSEGNA PER LA FORNITURA DELLE SOTTOSCRIZIONI

Il Responsabile della fornitura, entro **5 (cinque) giorni solari** dal primo Ordinativo di fornitura, dovrà sottoporre al Direttore dell'esecuzione un "Piano Operativo" contenente le specifiche modalità di consegna.

Al termine delle attività per rendere disponibili le sottoscrizioni richieste, il Fornitore dovrà darne comunicazione alla Committente, redigendo e inviando al Direttore dell'esecuzione un apposito "Rapporto di rilascio", che dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- data di disponibilità delle sottoscrizioni;
- articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità (che si svolgerà secondo le modalità riportate nel paragrafo *Verifiche di Conformità*),

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente all'assessment iniziale sia relativamente agli acquisiti successivi, il Fornitore dovrà allegare un documento in formato .xlsx, (secondo il formato di cui alla tabella "DettaglioLicenzeSW_BOM" di seguito riportata) che contenga il dettaglio sia delle sottoscrizioni acquisite ossia il nome del produttore, il nome commerciale della sottoscrizione, le quantità relative, la versione, la tipologia, e, per gli acquisiti successivi, gli importi economici di ognuna, il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche. Il Fornitore si obbliga, entro i tempi previsti per l'assessment iniziale e le diverse tipologie di acquisizioni successive, a



mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta ConsegnaSW@sogei.it.

Il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di accedere alle sottoscrizioni richieste e le informazioni utili per l'accesso (indirizzo web del sito, utenza e password). All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica. Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (DettaglioLicenzeSW_BOM.xlsx) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato. Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Informazioni di compilazione															Info Contratto		
Per la compilazione del template, il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		
Il template è fornito in formato Excel. Il Fornitore dovrà indicare il tempo di consegna del prodotto.															Contratto		



In tutti i casi di variazione del perimetro contrattuale descritti nei paragrafi precedenti, Sogei darà comunicazione al Fornitore delle proprie esigenze tramite l'indirizzo PEC di riferimento per le comunicazioni contrattuali (vedi par. 3.3 *Modalità di Comunicazione*).

3.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

L'Impresa dovrà comunicare a Sogei fra i documenti propedeutici alla stipula le seguenti informazioni:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

Sogei provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla Committente eventuali modifiche e/o anomalie.

Nel corso di esecuzione del contratto, la Committente e il Fornitore potranno individuare congiuntamente altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

3.4 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

Con riferimento:

1. alla fornitura delle Sottoscrizioni, la verifica di conformità verrà effettuata entro **10 giorni** dalla trasmissione da parte della Società del Rapporto di rilascio.
2. al corretto funzionamento dello Strumento di monitoraggio, entro **10 giorni** dalla messa a disposizione dello stesso.
3. all'utilizzo continuativo delle Sottoscrizioni attivate, la verifica di conformità verrà effettuata con cadenza trimestrale, entro il **mese successivo** al trimestre di riferimento.

La verifica di conformità relativa al punto 1 consisterà nel controllo della disponibilità della Soluzione, delle Sottoscrizioni richieste e della eventuale relativa documentazione, secondo l'articolazione delle prove proposte dal Fornitore nel "Rapporto di rilascio", nonché delle prove che la Committente riterrà di eseguire.

La verifica di conformità relativa al punto 2 consisterà nel controllo della disponibilità all'interno dello Strumento di monitoraggio di tutte le funzionalità richieste nel paragrafo 2.4 e della loro corretta esecuzione.



La verifica di conformità relativa al punto 2 consisterà nella verifica dei dati consuntivi relativi alla disponibilità nel trimestre delle sottoscrizioni attive e dei relativi livelli di servizio, nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale "Data di accettazione della Fornitura" ed in tal caso, l'Impresa potrà procedere alla relativa fatturazione, secondo le modalità indicate nel contratto.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Sogei. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità desse esito negativo, la Sogei, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

3.5 INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI

Le attività contrattuali implicano un trattamento di dati personali.

In fase di esecuzione del contratto il DDE provvederà a comunicare al fornitore gli elementi essenziali del trattamento.



APPENDICE

1. COMPOSIZIONE COMPONENTI A PERCENTUALE

Nelle tabelle di seguito riportate si evidenziano le componenti che partecipano a determinare il costo delle sottoscrizioni calcolate a percentuale:

Componente	Premier success Plan	Sandbox Full-Copy	Sandbox Partial-Copy	Salesforce Shield	Event Monitoring	Field Audit Trail	Platform Encryption
Service Cloud - Enterprise Edition (inclusa versione restricted)	x	x	x	x	x	x	x
Knowledge	x	x	x	x	x	x	x
CRM Analytics Plus - Enterprise Edition	x						
Einstein for Service Add-on - Enterprise Edition	x						
Digital Engagement	x						
Lightning Scheduler	x						
Asset Scheduling	x						
Service Cloud Voice	x						
Public Sector Foundation Advanced (inclusa versione restricted)	x	x	x	x	x	x	x
Customer Community Member	x	x	x	x	x	x	x
Customer Community Login	x	x	x	x	x	x	x
Customer Community Plus Member	x	x	x	x	x	x	x
Customer Community Plus Login	x	x	x	x	x	x	x
Lightning Platform Plus	x	x	x	x	x	x	x
Partner Community Member	x	x	x	x	x	x	x
Partner Community Login	x	x	x	x	x	x	x

Componente	Premier Success Plan - Marketing Cloud
Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	x
Additional Business Unit (+1)	x
Marketing Cloud Shield	x
Super Messages - excluding SMS/MMS (1,000)	x

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata indetta da Consip S.p.A. per la fornitura della soluzione Salesforce in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS per Sogei - ID 2821

Capitolato Tecnico



WhatsApp Business Messaging (1,000)	x
Email File Attachments (1,000) ANNUAL	x
Additional Contacts - Corporate Edition (1,000)	x
Sender Authentication Package	x
SSL	x
Email Archiving	x
Marketing Cloud Advertising Professional	x
Marketing Cloud Advertising Professional - Contacts (1,000)	x

2. COMPOSIZIONE PUBLIC SECTOR FOUNDATION - ADVANCED - ENTERPRISE EDITION (RESTRICTED USE)

Per quanto riguarda le sottoscrizioni relative alla componente *Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition (Restricted Use)* presente in diverse ORG e nel listino delle possibili acquisizioni successive, si richiede che, pur contenendo un insieme di funzionalità ridotte rispetto alla corrispondente componente full, siano previsti nella fornitura gli elementi minimi contenuti nella seguente tabella.

Componente	Esigenza
Custom obj (objects + Custom setting)	100
Case, Account, Contact, AccountContactRelationship, Lead, Task, Calendar, Event, ServiceResource, Skill, Service Resource Skill, DataCategory, ContentWorkspace (Library), ContentDocument, Topic	Si
Social Post, Social Persona (utilizzati con social studio)	Si
OmniChannel Routing	Si
OmniChannel Supervisor	Si
Macro	Si
Survey	Si
Knowledge lettura	Si
Chatter	Si
Files	Si
Salesforce Mobile App	Si
Case Auto-Assignment	Si
Case Email Auto-Response	Si
Case Escalation Rules and Queues	Si
Service Console App(s)	Si
Web and Email Case Capture	Si
Case Milestone Tracker	Si
Advanced Case Management	Si
Einstein Article Recommendations	Si
Einstein Case Classification	Si
Einstein Case Wrap-Up	Si
Customizable Reports and Dashboards	Si
Dashboard dinamiche (limite su org 5)	5
Advanced Reporting Features	Si

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata indetta da Consip S.p.A. per la fornitura della soluzione Salesforce in modalità di erogazione on cloud di tipo SaaS per Sogei - ID 2821

Capitolato Tecnico



Componente	Esigenza
Task Management, Activity Feed	Si
Offline Access	Si
Integration Via Web Service API	Si
AppExchange App Integration	Si
Custom Profiles and Page Layouts	Si
Email Templates	Si
Lightning App Builder	Si
Salesforce Flow	Si
Unlimited Custom Applications	Si
Record Types (Per Object)	Si
Roles and Permissions	Si
Workflow and Approval Automation	Si
LiveChat Std	Si
Omnistudio	Si