



**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**CONTRATTO ESECUTIVO**

Marca da bollo n.1

IDENTIFICATIVO: 01211575497487

EMESSA IL: 27/07/2023

Marca da bollo n.2

IDENTIFICATIVO: 01211575497476

EMESSA IL: 27/07/2023

**INDICE**

1.	DEFINIZIONI .....	4
2.	VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI .....	4
3.	OGGETTO DEL CONTRATTO ESECUTIVO .....	5
4.	QUALIFICAZIONE CLOUD .....	5
5.	EFFICACIA E DURATA .....	7
6.	GESTIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO .....	8
7.	ATTIVAZIONE E DISMISSIONE DEI SERVIZI .....	8
8.	VERIFICHE TECNICA E DI CONFORMITÀ .....	8
9.	PENALI .....	9
10.	CORRISPETTIVI .....	10
11.	FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....	11
12.	GARANZIA DELL'ESATTO ADEMPIMENTO .....	11
13.	SUBAPPALTO .....	11
14.	RISOLUZIONE E RECESSO .....	11
15.	FORZA MAGGIORE .....	12
16.	RESPONSABILITÀ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA .....	12
17.	TRASPARENZA DEI PREZZI .....	13
18.	TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI .....	13
19.	ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI .....	14
20.	FORO COMPETENTE .....	14
21.	MODIFICA DEL CONTRATTO .....	15
22.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	15



## CONTRATTO ESECUTIVO

### TRA

**Consip S.p.A.** a socio unico, con sede in Roma, Via Isonzo 19/E, CAP 00198, C.F. 05359681003, in persona della Dott.ssa Caterina Marcantonio, in qualità di Responsabile della Divisione Promozione Sistema E-Procurement giusta poteri alla stessa conferiti con atto rep. n. 17310 - rog. n. 11235 del 21/10/2019 (nel seguito per brevità anche *“Amministrazione”* o *“Committente”*),

### E

**Telecom Italia S.p.A.**, sede legale in Milano, Via Gaetano Negri n.1, CAP 20123, capitale sociale Euro 11.677.002.855,10 =i.v, iscritta al Registro delle Imprese di Milano al n. 00488410010, P. IVA 00488410010, domiciliata ai fini del presente atto ove sopra, in persona del Procuratore Ing. Giovanni Battista Pennini, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa la mandante **Italware S.r.l.** con sede legale in Roma, Via della Maglianella n.65/e, capitale sociale Euro 1.000.000,00=, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 08619670584, P. IVA 02102821002, domiciliata ai fini del presente atto ove sopra, giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in Roma dott. Sandra De Franchis del 02/11/2022 repertorio n. 19196, Raccolta n. 9357, Registrato alla Agenzia delle Entrate Ufficio di Roma 4 il 02/11/2022 al n. 36408 serie 1T;  
(nel seguito per brevità congiuntamente anche *“Fornitore”* o *“Impresa”*)

### PREMESSO CHE

- (A) Consip S.p.A., società interamente partecipata dal Ministero dell'economia e delle finanze, ai sensi dell'articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488, dell'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché dei relativi decreti attuativi, DD.MM. del 24 febbraio 2000 e del 2 maggio 2001, ha, tra l'altro, il compito di attuare lo sviluppo e la gestione operativa del Programma di razionalizzazione della spesa di beni e servizi per la pubblica amministrazione.
- (B) L'articolo 2, comma 225, Legge 23 dicembre 2009, n. 191, consente a Consip S.p.A. di concludere Accordi Quadro a cui le Stazioni Appaltanti, possono fare ricorso per l'acquisto di beni e di servizi.
- (C) Peraltro, l'utilizzazione dello strumento dell'Accordo Quadro e, quindi, una gestione in forma associata della procedura di scelta del contraente, mediante aggregazione della domanda di più soggetti, consente la razionalizzazione della spesa di beni e servizi, il supporto alla programmazione dei fabbisogni, la semplificazione e standardizzazione delle procedure di acquisto, il conseguimento di economie di scala, una maggiore trasparenza delle procedure di gara, il miglioramento della responsabilizzazione e del controllo della spesa, un incremento della specializzazione delle competenze, una maggiore efficienza nell'interazione fra Amministrazione e mercato e, non ultimo, un risparmio nelle spese di gestione della procedura medesima.
- (D) In particolare, in forza di quanto stabilito dall'art. 1, comma 514, della legge 28 dicembre 2015, n.208 (Legge di stabilità 2016) ,“Ai fini di cui al comma 512,” – e quindi per rispondere alle esigenze delle amministrazioni pubbliche e delle società inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1 della legge 31 dicembre 2009, n. 19 – “Consip S.p.A. o il soggetto aggregatore interessato sentita l'Agid per l'acquisizione dei beni e servizi strategici indicati nel Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione di cui al comma 513, programma gli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività, in coerenza con la domanda aggregata di cui al predetto Piano. [...] Consip SpA e gli altri soggetti aggregatori promuovono l'aggregazione della domanda funzionale all'utilizzo degli strumenti messi a disposizione delle pubbliche amministrazioni su base nazionale, regionale o comune a più amministrazioni”.

- (E) Consip, nell'ambito del Programma di razionalizzazione degli acquisti può supportare le amministrazioni statali, centrali e periferiche nell'acquisizione di beni e servizi di particolare rilevanza strategica secondo quanto previsto dal Piano Triennale nonché può supportare i medesimi soggetti nell'individuazione di specifici interventi di semplificazione, innovazione e riduzione dei costi dei processi amministrativi.
- (F) In virtù di quanto sopra, a seguito dell'approvazione del nuovo Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2021 (e successive evoluzioni) ed in accordo con Agid, è stato aggiornato il programma delle gare strategiche ICT.
- (G) Ai fini del perseguimento degli obiettivi di cui al citato Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, e che in esecuzione di quanto precede, Consip S.p.A., in qualità di stazione appaltante e centrale di committenza, ha indetto con Bando di gara pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 68 del 13.6.22 e nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S111 del 10.6.22, una procedura aperta per la stipula di un Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 54, del D. Lgs. n. 50/2016, con più operatori;
- (H) Gli aggiudicatari dell'Accordo Quadro sono i seguenti: RTI Converge S.p.a. – Infodata S.p.a., RTI Itaware Srl – Telecom S.p.a., Postel S.p.a., Atos Italia S.p.a., Engineering Ingegneria Informatica, Fastweb S.p.a., Lutech S.p.a., NSR Srl, Var Group S.p.a., Alterna Srl
- (I) In applicazione di quanto stabilito nel predetto Accordo Quadro, ciascuna Amministrazione Contraente utilizza il medesimo mediante la stipula di Contratti Esecutivi, attuativi dell'Accordo Quadro stesso.
- (J) L'Amministrazione ha svolto ogni attività prodromica necessaria alla stipula del presente Contratto Esecutivo, in conformità alle previsioni di cui al Capitolato Tecnico Generale/Speciale e alle previsioni di legge.
- (K) Il Fornitore è risultato aggiudicatario dello specifico rilancio competitivo (**Appalto Specifico**) indetto dall'Amministrazione con le modalità indicate dal Capitolato d'Oneri dell'AQ.
- (L) Il Fornitore con la sottoscrizione dichiara e accetta che quanto risulta dall'Accordo Quadro e dai suoi allegati, ivi compreso il Capitolato d'Oneri ed il Capitolato Tecnico (Generale e Speciale) dell'Accordo Quadro, nonché dal presente Contratto Esecutivo e dai suoi allegati, definisce in modo adeguato e completo gli impegni assunti con la firma del presente Contratto, nonché l'oggetto dei servizi da fornire e, in ogni caso, che ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica degli stessi e per la formulazione dell'offerta che ritiene pienamente remunerativa.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



(M) il CIG del presente Contratto Esecutivo è il seguente: 98238029DC;

**TUTTO CIÒ PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:**

**1. DEFINIZIONI**

- 1.1 I termini contenuti nel presente Contratto Esecutivo hanno il significato specificato nell'Accordo Quadro e nei relativi Allegati, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente.
- 1.2 I termini tecnici contenuti nel presente Contratto Esecutivo hanno il significato specificato nel Capitolato Tecnico Parte Generale e Speciale nonché nel Capitolato Tecnico relativo all'Appalto Specifico, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente.
- 1.3 Il presente Contratto Esecutivo è regolato:
- a) dalle disposizioni del presente atto e dai suoi allegati, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra il Fornitore e l'Amministrazione relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
  - b) dalle disposizioni dell'Accordo Quadro e dai suoi allegati;
  - c) dalle disposizioni del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e relative prassi e disposizioni attuative;
  - d) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005;
  - e) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.
  - f) della normativa in materia di cybersicurezza nonché di quella in materia di qualificazione dei prodotti cloud;
  - g) della normativa in materia PNRR e del DNSH.

**2. VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI**

- 2.1 Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo.
- 2.2 Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo:
- l'Accordo Quadro,
  - gli Allegati dell'Accordo Quadro,
  - il Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico, la Richiesta di Offerta e il suo allegato 9 "Comunicazione dati fatturazione elettronica", i chiarimenti resi in fase di gara, ancorché non materialmente allegati. Tali documenti sono disponibili al seguente link: <https://www.consip.it/bandi-di-gara/gare-e-avvisi/crmce-evoluto-di-consip>;
  - gli Allegati "Offerta Economica dell'Appalto Specifico" e "Scheda di Verifica tecnica".
- 2.3 In particolare, per ogni condizione, modalità e termine relativa alle prestazioni oggetto del presente Contratto Esecutivo che non sia espressamente regolata nel presente atto, vale tra le Parti quanto stabilito nell'Accordo Quadro, ivi inclusi gli Allegati del medesimo, con il quale devono intendersi regolati tutti i termini del rapporto tra le Parti.
- 2.4 Le Parti espressamente convengono che il predetto Accordo Quadro, ha valore di regolamento e pattuizione per il presente Contratto Esecutivo. Pertanto, in caso di contrasto tra i principi dell'Accordo Quadro e quelli del Contratto Esecutivo, i primi

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



prevarranno su questi ultimi, salvo diversa espressa volontà derogativa delle parti manifestata per iscritto.

- 2.5 In caso di discordanza o contrasto, gli atti ed i documenti tutti della procedura di confronto competitivo prodotti dall'Amministrazione, prevarranno sugli atti ed i documenti della procedura di confronto competitivo prodotti dal Fornitore, ad eccezione di eventuali proposte migliorative formulate dal Fornitore ed accettate dall'Amministrazione.

### 3. OGGETTO DEL CONTRATTO ESECUTIVO

3.1 Il presente Contratto Esecutivo definisce i termini e le condizioni che, unitamente alle disposizioni contenute nell'Accordo Quadro, regolano la prestazione in favore dell'Amministrazione da parte del Fornitore così come riportata nel Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico.

3.2 Le prestazioni dovranno essere erogate con le modalità ed alle condizioni stabilite nel presente Contratto Esecutivo e nell'Accordo Quadro e relativi allegati e alle condizioni migliorative eventualmente offerte dal Fornitore nell'Offerta dell'Appalto Specifico. Il Fornitore si impegna a rispettare tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH), ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti. In tal senso il Fornitore ha prodotto apposita documentazione a comprova del rispetto dei requisiti DNSH, che, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale, e si impegna a comunicare tempestivamente eventuali modifiche che dovessero intervenire ai requisiti posseduti.

3.3 Sono designati quale Responsabile unico del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50/2016 il Dott. Luigi Scuderi e Direttore dell'esecuzione ai sensi dell'art. 101 del D. Lgs. n. 50/2016 Maria Elisabetta Mondelli.

### 4. QUALIFICAZIONE CLOUD

4.1 Il presente contratto è stato stipulato previa verifica del possesso del livello di qualificazione dei servizi cloud richiesto.

Servizio cloud	Link catalogo ACN	Livello massimo posseduta alla stipula	Data scadenza qualificazione
Community Cloud	<a href="https://catalogocloud.acn.gov.it/service/1395">https://catalogocloud.acn.gov.it/service/1395</a>	QC1	18-01-2024
Marketing Cloud	<a href="https://catalogocloud.acn.gov.it/service/770">https://catalogocloud.acn.gov.it/service/770</a>	QC1	18-01-2024
Mulesoft	<a href="https://catalogocloud.acn.gov.it/service/1675">https://catalogocloud.acn.gov.it/service/1675</a>	QC1	18-01-2024
Service Cloud	<a href="https://catalogocloud.acn.gov.it/service/1346">https://catalogocloud.acn.gov.it/service/1346</a>	QC1	18-01-2024

4.2 Le modalità di erogazione del servizio (Livelli di servizio) sono regolate in dettaglio ai link al Catalogo ACN sopra riportati.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



- 4.3 Qualora nell'erogazione dei servizi Cloud di cui all'art. "Oggetto", si verificassero dei problemi tecnici o una non disponibilità degli stessi, la Committente contatterà il Fornitore, per il tramite del Responsabile della fornitura, per la soluzione di tali problematiche ricorrendo a un numero telefonico o a un indirizzo di posta elettronica o un numero di fax all'uopo preposti. Si precisa che il valore minimo di disponibilità dei servizi ("Availability") indicato dovrà essere rispettato, pena l'applicazione delle relative sanzioni previste nell'art. 15, dai commi 7 a 18, rubricato "Penali".
- 4.4 Il livello di qualificazione previsto per l'erogazione oggetto del presente contratto dovrà essere mantenuta per tutta la durata contrattuale, secondo le indicazioni fornite dalla determina ACN n. 307 del 18 gennaio 2022, anche alla luce di quanto previsto dal decreto direttoriale ACN n. 29 del 2 gennaio 2023. Resta inteso che troveranno applicazione, ove possibile, le disposizioni eventualmente introdotte a seguito dell'entrata in vigore del regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud, la cui adozione da parte di ACN è prevista entro il 31 luglio 2023.
- 4.5 Qualora, in corso di esecuzione contrattuale, per esigenze imprevedibili e sopravvenute, dovesse verificarsi, in tutto o in parte, una modifica nella classificazione dei dati trattati che renda necessario il possesso di un livello di qualificazione per la fornitura oggetto del contratto superiore a quello richiesto ai fini della stipula, fermo il diritto della Committente di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 109 del D. Lgs. n. 50/2016, quest'ultima ha comunque facoltà di proseguire il rapporto contrattuale ove ne ricorrano i presupposti. In tale ultima ipotesi, la Committente deve darne immediata comunicazione al Fornitore tramite PEC, chiedendo a quest'ultimo di fornire la propria disponibilità ad avviare, per il tramite del CSP/Produttore, l'iter di qualificazione corrispondente, qualora non ne sia già in possesso.
- 4.6 Nel caso in cui il Fornitore acconsenta, lo stesso per il tramite del CSP/Produttore, è obbligato ad avviare, entro un termine concordato con la Committente, l'iter per il conseguimento del livello superiore di qualificazione.
- 4.7 Il Fornitore può opporre un rifiuto solo nel caso in cui il conseguimento del livello superiore di qualificazione alteri l'equilibrio contrattuale, eccependo l'eccessiva onerosità dell'adempimento rispetto alle condizioni contrattuali originarie ovvero l'impossibilità sopravvenuta della prestazione, laddove l'adeguamento al livello di qualificazione di livello superiore risulti tecnicamente impossibile e non rientri invece nella normale alea contrattuale. A tal fine, il Fornitore dovrà produrre idonea documentazione.
- 4.8 Nel caso in cui il Fornitore per il tramite del CSP/Produttore intenda conseguire la qualificazione richiesta, ma l'adempimento comporti un'alterazione dell'equilibrio contrattuale oltre l'alea normale del contratto, opera quanto previsto all'art. "Corrispettivo", e la Committente potrà far ricorso al meccanismo di adeguamento del prezzo ivi disciplinato.
- 4.9 Nel caso in cui venga dedotta l'impossibilità sopravvenuta della prestazione, la Committente, a seguito dell'esame della documentazione prodotta e dell'eventuale contraddittorio con il Fornitore, ha facoltà, qualora possibile, di non apportare modifiche al contratto rispetto alle condizioni precedentemente stabilite, proseguendo, eventualmente, il rapporto contrattuale per la sola parte, se esistente, per cui non si renda

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



necessario un livello di qualificazione più elevato o l'implementazione di requisiti aggiuntivi. Per la restante parte, invece, ove quindi non sia possibile proseguire il rapporto contrattuale alle condizioni in precedenza stabilite, la Committente potrà procedere al recesso parziale.

- 4.10 La disciplina di cui ai precedenti commi da 4.5 a 4.9, si applica anche laddove, nel passaggio dal regime transitorio al regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud:
- siano previsti requisiti diversi o aggiuntivi per il conseguimento del nuovo livello di qualificazione;
  - la classificazione dei dati trattati resti immutata ma sia richiesto un diverso livello di qualificazione;
  - eventuali ulteriori casistiche conseguenti alla disciplina del regime ordinario.
- 4.11 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 evitare soluzioni di continuità nell'erogazione dei servizi anche, ove possibile, prestando la necessaria collaborazione al CSP/Produttore.
- 4.12 Nel caso in cui l'ACN comunichi l'avvio del procedimento di sospensione o di revoca è obbligo del Fornitore darne comunicazione tramite PEC alla Committente entro 5 giorni solari dalla ricezione della notifica, pena l'applicazione della penale di cui all'art. "Penali". Resta salvo il diritto della Committente di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che ACN abbia comunicato l'avvio del procedimento di sospensione o di revoca senza che il Fornitore ne abbia dato comunicazione alla Committente nel termine sopra riportato, quest'ultima applicherà la penale prevista.
- 4.13 In caso di avvio del procedimento di sospensione o di revoca ovvero di avvenuta sospensione della qualificazione, il Fornitore si impegna a comunicare alla Committente ogni qualsivoglia indicazione ricevuta da ACN entro 5 giorni solari dalla relativa ricezione e ad adeguarvisi nei tempi eventualmente definiti dalla medesima Agenzia o con essa concordati; a prestare, ove possibile, le necessarie collaborazioni al CSP/Produttore, pena l'applicazione della penale di cui all'art. "Penali". Anche in tal caso, resta salvo il diritto della Committente di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che il Fornitore abbia ommesso di darne comunicazione non abbia prestato la necessaria collaborazione al CSP, ove possibile, la Committente applicherà la penale prevista.
- 4.14 Si precisa che la sospensione o la revoca possono essere riferite a uno o più prodotti oggetto del contratto.
- 4.15 Resta inteso che, in caso di revoca della qualificazione, si applicherà quanto previsto all'art. "Risoluzione".

## **5. EFFICACIA E DURATA**

- 5.1 Il presente Contratto Esecutivo spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 36 mesi dalla data di accettazione della fornitura, corrispondente alla rispettiva verifica di conformità positiva. L'avvio dell'esecuzione delle attività avverrà contestualmente alla stipula o altra data concordata fra Committente e

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



Impresa (data di avvio delle attività).

## **6. GESTIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO**

- 6.1 Ai fini dell'esecuzione del presente Contratto Esecutivo, il Fornitore ha nominato i seguenti Responsabili tecnici per l'esecuzione delle prestazioni: **Monica Comellini**.
- 6.2 I rispettivi compiti sono declinati nel Capitolato Tecnico Generale dell'Accordo Quadro.
- 6.3 Le attività di supervisione e controllo della corretta esecuzione del presente Contratto Esecutivo, in relazione alle prestazioni richieste, sono svolte dall'Amministrazione, eventualmente d'intesa con i soggetti indicati nel Capitolato dell'Accordo Quadro.

## **7. ATTIVAZIONE E DISMISSIONE DEI SERVIZI**

- 7.1 L'attivazione dei servizi avverrà nei tempi e nei modi di cui al Capitolato Tecnico Generale e Speciale dell'Accordo Quadro e al Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico.
- 7.2 L'Amministrazione provvederà laddove necessario a concordare con il Fornitore dal quale i servizi dovranno essere migrati, la sua partecipazione alle attività che ne richiedano l'intervento.
- 7.3 Alla scadenza del presente Contratto Esecutivo o in caso di risoluzione o recesso dallo stesso, il Fornitore si impegna a porre in essere tutte le attività necessarie o utili al fine di permettere la migrazione dei servizi offerti in base al predetto Contratto Esecutivo al nuovo fornitore assegnatario di una, più di una, o tutte le Amministrazioni assegnate al Fornitore.
- 7.4 Nella fase finale della fornitura il Fornitore dovrà fornire supporto alla Committente secondo quanto previsto nel par. 14 Exit Strategy e Grace Period del Capitolato Tecnico Speciale dell'Accordo Quadro.
- 7.5 Il Fornitore sarà tenuto ad effettuare il passaggio di consegne a fine fornitura, per un periodo massimo di 30 giorni solari precedenti alla data di scadenza del presente Contratto Esecutivo, con le modalità indicate nel Capitolato Tecnico Speciale dell'Accordo Quadro.

## **8. VERIFICHE TECNICA E DI CONFORMITÀ**

- 8.1 Successivamente alla stipula del contratto, la Consip provvederà ad effettuare la Verifica tecnica, supportata dal Responsabile della Fornitura e dai Responsabili tecnici, secondo le indicazioni fornite nella Richiesta di Offerta e nel Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico. Qualora non fosse stata prodotta tutta la documentazione utile ai fini della verifica richiesta successivamente alla comunicazione di aggiudicazione, il Fornitore si impegna a produrre entro un termine assegnato dalla Consip la restante documentazione. In caso di inosservanza di tale previsione, la Consip applicherà inizialmente una penale pari all'**1% (uno per mille)** dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nella consegna della documentazione. In caso di reiterato ritardo la Consip potrà valutare la risoluzione contrattuale a danno del Fornitore.
- 8.2 La Consip potrà richiedere chiarimenti o integrazioni della documentazione prodotta dall'aggiudicatario in fase di comunicazione di aggiudicazione.
- 8.3 In caso di esito positivo, la Consip emetterà una comunicazione con la quale richiederà al

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto





contraente di avviare la fornitura del prodotto offerto.

- 8.4 Qualora la Verifica tecnica dovesse risultare negativa, la Consip provvederà alla risoluzione contrattuale e all'incameramento della cauzione come previsto dalla normativa dell'Accordo quadro. La Consip valuterà di procedere allo scorrimento della graduatoria.
- 8.5 L'Amministrazione effettuerà le Verifiche di conformità ai sensi dell'art. 102 D.lgs. n. 50/2016 e secondo le modalità disciplinate dettagliatamente nel par. 3.2 del Capitolato Tecnico del presente Appalto Specifico.

## 9. PENALI

- 9.1 L'Amministrazione potrà applicare al Fornitore le penali dettagliatamente descritte e regolate nell'Accordo Quadro all'art. 15 commi da 7 a 18, qui da intendersi integralmente trascritte.
- 9.2 Nel caso non venga data dal Fornitore tempestiva comunicazione alla Committente di una temporanea indisponibilità del servizio per interventi programmati, la Committente applicherà una penale pari allo **0,3‰ (zerovirgolate per mille)** dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti al par. 2.3.6 del Capitolato Tecnico
- 9.3 Qualora a seguito di esito negativo della Verifica di conformità il Fornitore non provveda a eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Committente, la stessa applicherà una penale pari **0,3‰ (zerovirgolate per mille)** dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo fino alla rimozione dei suddetti vizi.
- 9.4 Il Fornitore ha l'obbligo di assicurare una quota pari ad almeno il 30 per cento delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, destinata sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile, come previsto dall'art. 47 comma 4 del D.L. 77/2021 convertito con modifiche in l. 108/2021 e come meglio specificato dalle Linee Guida volte a favorire la pari opportunità di genere e generazionali, nonché l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del PNC, come da Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per le Pari Opportunità, pubblicato in data 30/12/2021. A tal fine dovrà produrre, entro 15 giorni dalla scadenza del contratto apposita dichiarazione contenente le informazioni relative alle eventuali assunzioni effettuate durante il periodo di vigenza del contratto con indicazione del numero di persone assunte e relativa indicazione di età e genere. In caso di mancato adempimento all'obbligazione di cui al precedente art. 4, comma 17, (ovvero la riserva di una quota pari al 30% a occupazione giovanile e femminile in caso di nuove assunzioni per esecuzione AQ, verificare il riferimento) il Fornitore sarà tenuto a corrispondere, ai sensi dell'art. 47, comma 6, del DL 77/2021, convertito con modificazioni in L. 108/2021, una penale pari a **euro 5.000,00 (euro cinquemila/00)**.
- 9.5 Per ogni giorno solare di ritardo nella comunicazione di cui all'art. "Qualificazione Cloud", comma 4.12, la Committente applicherà una penale pari allo **0,3‰ (zerovirgolate per mille)** dell'intero importo contrattuale di cui all'art. "Corrispettivo".

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



- 9.6 Per ogni giorno solare di ritardo rispetto all'adempimento degli obblighi di cui all'art. "Qualificazione Cloud", comma 4.13, la Committente applicherà una penale pari allo **0,3% (zerovirgolate per mille)** dell'intero importo contrattuale di cui all'art. "Corrispettivo".
- 9.7 Per le modalità di contestazione ed applicazione delle penali vale tra le Parti quanto stabilito all'articolo 15 dell'Accordo Quadro.

## **10. CORRISPETTIVI**

- 10.1 Il corrispettivo complessivo, è pari a € **1.034.748,00** (unmilionesetantaquattromilasettecentoquarantotto/00).
- 10.2 I corrispettivi unitari, per singolo servizio, dovuti al Fornitore per i servizi prestati in esecuzione del presente Contratto Esecutivo sono determinati in ragione dei prezzi unitari stabiliti nell'Offerta Economica relativa all'Appalto Specifico.
- 10.3 Per la determinazione dei corrispettivi delle prestazioni, si applicheranno i seguenti criteri generali: i prezzi unitari di cui al comma 10.2 saranno moltiplicati per il rispettivo quantitativo di cui al par. 2.4 del Capitolato Tecnico del presente Appalto Specifico e per la durata di cui allo stesso paragrafo.
- 10.4 Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
- 10.5 I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore medesimo di ogni relativo rischio e/o alea. Il Fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati.
- 10.6 Tali corrispettivi sono dovuti dalla Committente al Fornitore a decorrere dalla "Data di accettazione", su base del consumo calcolato secondo le metriche relative ai servizi definite nell'Offerta Economica del fornitore e successivamente all'esito positivo della verifica di conformità della singola prestazione.
- 10.7 Laddove si verificano uno o più eventi di quelli descritti all'art. "Qualificazione cloud", di cui ai commi 4.5 e 4.10, e il Fornitore adduca l'eccessiva onerosità dell'adempimento, potrà essere riconosciuto allo stesso un adeguamento del prezzo, secondo la procedura di seguito descritta.
- 10.8 Il Fornitore dovrà produrre alla Committente tutta la documentazione necessaria a dimostrare lo squilibrio contrattuale derivante dalla necessità di adeguarsi alle ipotesi di cui ai commi 4.5 e 4.10, laddove lo stesso determini un incremento del prezzo offerto superiore al 10%.
- 10.9 La Committente svolgerà la propria attività istruttoria, all'esito della quale deciderà se riconoscere il predetto adeguamento del prezzo oppure recedere dal contratto.
- 10.10 Nel caso in cui la Committente decida di riconoscere al Fornitore l'adeguamento del prezzo, il corrispettivo dovuto sarà aggiornato, a partire dal trimestre successivo al conseguimento del chiesto livello di qualificazione, applicando una variazione percentuale pari all'eccedenza rispetto alla soglia del 10%.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



## **11. FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

- 11.1 La fattura relativa ai corrispettivi maturati secondo quanto previsto al precedente art. 10 viene emessa ed inviata dal Fornitore con la seguente cadenza: trimestrale posticipata.
- 11.2 Ciascuna fattura dovrà essere emessa nel rispetto di quanto prescritto nell'Accordo Quadro, e la relativa verifica di conformità dovrà essere allegata alla stessa.
- 11.3 Il Fornitore prende atto che le fatture dovranno essere intestate esclusivamente a Consip S.p.A., Via Isonzo 19/E 00198 Roma, P. IVA 05359681003 e dovranno riportare in evidenza il Codice Identificativo Gare (CIG). Il Fornitore si impegna ad attenersi per la predisposizione e la trasmissione delle fatture elettroniche alle modalità indicate dalla Committente, in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia secondo l'allegato 9 della Richiesta di Offerta "Comunicazione dati fatturazione elettronica".
- 11.4 Le singole Società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti dell'Amministrazione, potranno provvedere ciascuna alla fatturazione "pro quota" delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alla ripartizione delle attività. La società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere la descrizione di ciascuno dei servizi / attività / fasi / prodotti a cui si riferisce.

I corrispettivi saranno accreditati, a spese del Fornitore, sui conti correnti intestati a Telecom Italia S.p.A. e a Itaware S.r.l. comunicati con apposite dichiarazioni inviate nella fase degli Adempimenti per la stipula di cui al par. 4.1 della Richiesta di Offerta. Il Fornitore dichiara che i predetti conti operano nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ha comunicato le generalità e il codice fiscale dei delegati ad operare sui predetti conti all'Amministrazione precedentemente alla stipula del presente Contratto Esecutivo e si obbliga a comunicare tempestivamente ogni variazione in ordine a quanto già comunicato.

## **12. GARANZIA DELL'ESATTO ADEMPIMENTO**

- 12.1 A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali di cui al presente Contratto Esecutivo, il Fornitore ha costituito la garanzia di all'Accordo Quadro, cui si rinvia.

## **13. SUBAPPALTO**

- 13.1 L'Impresa conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, non intende affidare in subappalto l'esecuzione di alcuna attività oggetto delle prestazioni contrattuali.

## **14. RISOLUZIONE E RECESSO**

- 14.1 Le ipotesi di risoluzione del Presente Contratto Esecutivo e di recesso sono disciplinate, rispettivamente, agli artt. 17 e 18 dell'Accordo Quadro, cui si rinvia, nonché agli artt.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



“SUBAPPALTO”, “TRASPARENZA DEI PREZZI”, “TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI”, “TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI” e “VERIFICA TECNICA” del presente Contratto.

- 14.2 Nel caso in cui la qualificazione Cloud Marketplace ACN del/dei servizio/i cloud oggetto di acquisizione venga a scadenza, senza che sia rinnovata, ovvero venga revocata, il contratto si intende risolto di diritto (interamente o parzialmente).

## **15. FORZA MAGGIORE**

- 15.1 Nessuna Parte sarà responsabile per qualsiasi perdita che potrà essere patita dall'altra Parte a causa di eventi di forza maggiore (che includono, a titolo esemplificativo, disastri naturali, terremoti, incendi, fulmini, guerre, sommosse, sabotaggi, atti del Governo, autorità giudiziarie, autorità amministrative e/o autorità di regolamentazione indipendenti) a tale Parte non imputabili.
- 15.2 Nel caso in cui un evento di forza maggiore impedisca la fornitura dei servizi da parte del Fornitore, l'Amministrazione, impregiudicato qualsiasi diritto ad essa spettante in base alle disposizioni di legge sull'impossibilità della prestazione, non dovrà pagare i corrispettivi per la prestazione dei servizi interessati fino a che tali servizi non siano ripristinati e, ove possibile, avrà diritto di affidare i servizi in questione ad altro fornitore assegnatario per una durata ragionevole secondo le circostanze.
- 15.3 L'Amministrazione si impegna, inoltre, in tale eventualità a compiere le azioni necessarie al fine di risolvere tali accordi, non appena il Fornitore le comunichi di essere in grado di erogare nuovamente il servizio.

## **16. RESPONSABILITÀ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA**

- 16.1 Fermo restando quanto previsto dall'Accordo Quadro, il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore quanto dell'Amministrazione o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
- 16.2 L'impresa si impegna a produrre – entro il termine di 45 giorni solari a decorrere dalla stipula del presente contratto – apposita polizza assicurativa conforme a quanto richiesto dalla lex specialis di gara al par. 4.2 della “Richiesta di Offerta” e all'allegato 6 – “Condizioni di assicurazione”, pena la facoltà di risoluzione per Consip S.p.A. del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. comunicata con semplice richiesta scritta; tale documentazione, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne costituirà parte integrante e sostanziale.
- 16.3 Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui al precedente comma 2.
- 16.4 Con specifico riguardo al mancato pagamento del premio, ai sensi dell'art. 1901 del c.c., l'Amministrazione si riserva la facoltà di provvedere direttamente al pagamento dello stesso, entro un periodo di 60 giorni dal mancato versamento da parte del Fornitore ferma restando la possibilità dell'Amministrazione di procedere a compensare quanto versato con i corrispettivi maturati a fronte delle attività eseguite.
- 16.5 Qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



delle coperture assicurative di cui al precedente comma 2 e qualora l'Amministrazione non si sia avvalsa della facoltà di cui al precedente comma 4, il Contratto potrà essere risolto di diritto con conseguente ritenzione della garanzia prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

16.6 Resta fermo che il Fornitore si impegna a consegnare, annualmente e con tempestività, all'Amministrazione, la quietanza di pagamento del premio, atta a comprovare la validità della polizza assicurativa prodotta per la stipula del contratto o, se del caso, la nuova polizza eventualmente stipulata, in relazione al presente contratto.

## **17. TRASPARENZA DEI PREZZI**

17.1 L'Impresa espressamente ed irrevocabilmente:

- a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente contratto;
- b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le Imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del contratto stesso;
- c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente contratto rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini;
- d) si obbliga al rispetto di quanto stabilito dall'art. 42 del D.Lgs. n. 50/2016 al fine di evitare situazioni di conflitto d'interesse.

17.2 Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, o il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi di cui alle lettere c) e d) del precedente comma per tutta la durata del contratto lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., per fatto e colpa del Fornitore, che sarà conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione e con facoltà della Committente di incamerare la garanzia prestata.

## **18. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

18.1 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

18.2 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, si conviene che l'Amministrazione, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa con raccomandata a/r qualora le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136.

18.3 Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8,

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.

- 18.4 Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione all'Amministrazione e la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia ove ha sede l'Amministrazione.
- 18.5 Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
- 18.6 L'Amministrazione verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Committente, oltre alle informazioni sui sub-contratti di cui all'art. 105, comma 2, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge, restando inteso che l'Amministrazione, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.
- 18.7 L'Impresa è tenuta a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
- 18.8 Ai sensi della Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.) n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i, nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.

## **19. ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI**

- 19.1 Il Fornitore riconosce a proprio carico tutti gli oneri fiscali e tutte le spese contrattuali relative al presente atto, come previsto all'art. 30 dell'Accordo Quadro.

## **20. FORO COMPETENTE**

- 20.1 Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e l'Amministrazione, la

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



competenza è determinata in base alla normativa vigente.

## **21. MODIFICA DEL CONTRATTO**

- 21.1 La Committente si riserva la facoltà, nei limiti di quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016, di chiedere al Fornitore prestazioni supplementari che si rendano necessarie e non siano incluse nel contratto, ove un cambiamento del contraente produca entrambi gli effetti di cui all'art. 106, comma 1, lettera b), D. Lgs. n. 50/2016; la Committente comunicherà ad ANAC tale modifica entro i termini di cui all'art. 106, comma 8 del medesimo decreto.
- 21.2 La Committente si riserva la facoltà di apportare modifiche al presente contratto ove siano soddisfatte tutte le condizioni di cui all'art. 106, comma 1, lettera c), D. Lgs. 50/2016, fatto salvo quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016. Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 106, comma 14, del D. Lgs. 50/2016 la Committente comunicherà ad ANAC tale modifica entro i termini e con le modalità ivi indicati.
- 21.3 Nei casi di cui precedenti due commi del presente articolo, la Committente eseguirà le pubblicazioni prescritte dall'art. 106, comma 5, del D. Lgs. n. 50/2016.
- 21.4 La Committente si riserva la facoltà, di cui all'art. 106, comma 1, lett. e) D.lgs. n. 50/2016, di apportare modifiche non sostanziali al Contratto, fino alla concorrenza di un quinto in più del corrispettivo complessivo.
- 21.5 Così come chiarito dal **Comunicato Anac del 23 marzo 2021**, la Committente potrà imporre al Fornitore, ai sensi dell'art. 106, comma 12 del Codice, un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto dell'importo del Contratto, alle stesse condizioni ed agli stessi prezzi unitari previsti dal presente Contratto, solo laddove ricorrano i presupposti di cui al richiamato art. 106, **commi 1, lett. c) o 2.**
- 21.6 In tal caso, il Fornitore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto. Si precisa che, in caso di diminuzione delle prestazioni, il Fornitore non avrà diritto ad alcun compenso o indennità oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei prezzi unitari offerti.
- 21.7 La Committente si riserva inoltre la facoltà di apportare le modifiche di cui all'art. 106, comma 2, D.lgs. n. 50/2016, al ricorrere delle condizioni ivi previste.
- 21.8 Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal Fornitore se non è stata approvata dalla Committente nel rispetto e nei limiti di quanto previsto dall'art. 106 del D. Lgs. 50/2016 e qualora effettuate, non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e comporteranno, a carico del Fornitore, la rimessa in pristino della situazione preesistente.
- 21.9 Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo si applicano le disposizioni di cui all'articolo 106, d.lgs. 50/2016.

## **22. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

- 22.1 Con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), per tutta la durata del

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



contratto. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto del Titolare, le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche "Normativa in tema di trattamento dei dati personali") e delle istruzioni nel seguito fornite.

- 22.2 Il Fornitore/Responsabile ha dichiarato di possedere garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.
- 22.3 Le finalità del trattamento sono legate all'acquisizione di una piattaforma per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. che consenta la gestione dell'engagement dei clienti, includendo tutte le funzionalità proprie di un CRM, supportando tutti i canali di comunicazione (es. mail, telefono ecc.).
- 22.4 Il tipo di dati personali trattati in ragione delle attività oggetto del contratto sono dati comuni (es. dati anagrafici e di contatto).
- 22.5 Le categorie di interessati sono: utenti, punti ordinanti, punti istruttori della piattaforma di e-procurement.
- 22.6 Nell'esercizio delle proprie funzioni, il Responsabile si impegna a:
- a) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del contratto;
  - b) trattare i dati personali per le sole finalità specificate e nei limiti dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
  - c) trattare i dati conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare e di seguito indicate che il Fornitore si impegna a far osservare anche alle persone da questi autorizzate ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del presente contratto, d'ora in poi "persone autorizzate"; nel caso in cui ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore deve informare immediatamente il Titolare del trattamento;
  - d) garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente contratto:
    - si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza;
    - ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
    - trattino i dati personali osservando le istruzioni impartite dal Titolare per il trattamento dei dati personali al Responsabile del trattamento;
  - e) operare adottando le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali trattati in esecuzione del presente contratto, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento - anche qualora il trattamento





consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati - eseguito dal Responsabile, o da un sub-Responsabile;

- f) adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (privacy by design), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire che i dati personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (privacy by default).
- g) valutare i rischi inerenti il trattamento dei dati personali e adottare tutte le misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- h) mettere a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali;
- i) su eventuale richiesta del Titolare, assistere quest'ultimo nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA), conformemente all'articolo 35 del Regolamento UE e nella eventuale consultazione preventiva del Garante per la protezione dei dati personale, prevista dall'articolo 36 del medesimo Regolamento UE;
- j) ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE, e nei limiti di quanto esso prescrive tenere un Registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità e cooperare con il Titolare e con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo il predetto Registro a disposizione del Titolare e dell'Autorità, laddove ne venga fatta richiesta ai sensi dell'art. 30 comma 4 del Regolamento UE;
- k) assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. da 31 a 36 del Regolamento UE;
- l) adottare le misure minime di sicurezza ICT per le PP.AA. di cui alla Circolare AgID n. 2/2017 del 18 aprile 2017, al livello classificato Massimo di detta Circolare.

22.7 Tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Responsabile del trattamento deve mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE. Tali misure comprendono tra le altre, se del caso:

- la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
- la capacità di assicurare, su base permanente, la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico;
- una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



La valutazione circa l'adeguatezza del livello di sicurezza deve tenere conto, in particolare, dei rischi del trattamento derivanti da: distruzione o perdita anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o trattamento non consentito o non conforme alle finalità del trattamento dei dati personali conservati o comunque trattati.

Qualora la specificità del trattamento e della tipologia di dati personali trattati nelle attività di cui a Contratto, a seguito della valutazione del rischio, richieda misure tecniche e organizzative ulteriori rispetto a quanto contrattualmente previsto, il Titolare e il Responsabile concorderanno un piano tecnico-economico di attuazione delle medesime

22.8 Il Responsabile del trattamento può avvalersi di ulteriori Responsabili per delegargli attività specifiche, previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento. Nel caso in cui per le prestazioni del Contratto che comportano il trattamento di dati personali il Fornitore/ Responsabile ricorra a subappaltatori o subcontraenti è obbligato a nominare tali operatori a loro volta sub-Responsabili del trattamento sulla base della modalità sopra indicata e comunicare l'avvenuta nomina al titolare.

Il sub-Responsabile del trattamento deve rispettare obblighi analoghi a quelli forniti dal Titolare al Responsabile Iniziale del trattamento, riportate in uno specifico contratto o atto di nomina. Spetta al Responsabile Iniziale del trattamento assicurare che il sub-Responsabile del trattamento presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l'adozione di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del Regolamento UE. In caso di mancato adempimento da parte del sub-Responsabile del trattamento degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile Iniziale del trattamento è interamente responsabile nei confronti del Titolare del trattamento di tali inadempimenti; l'Amministrazione potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del sub-Responsabile, tramite audit e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi. Nel caso in cui tali garanzie risultassero insussistenti o inidonee l'Amministrazione potrà risolvere il contratto con il Responsabile iniziale.

Nel caso in cui all'esito delle verifiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento, l'Amministrazione applicherà al Fornitore/Responsabile Iniziale del trattamento la penale di cui all'Accordo Quadro e diffiderà lo stesso a far adottar al sub-Responsabile del trattamento tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a tale diffida, la Committente potrà risolvere il contratto con il Responsabile iniziale ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

Il Responsabile del trattamento manleverà e terrà indenne il Titolare da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali e/o del Contratto (inclusi gli Allegati) comunque derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub-fornitori.

22.9 Il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. da 15 a 23

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



- del Regolamento UE; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Responsabile del trattamento, quest'ultimo è tenuto ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze al Titolare del Trattamento, supportando quest'ultimo al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.
- 22.10 Il Responsabile del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall'avvenuta conoscenza, il Titolare di ogni violazione di dati personali (cd. data breach); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere al Titolare del trattamento, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quanto il Titolare ne viene a conoscenza; nel caso in cui il Titolare debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di controllo, il Responsabile del trattamento supporterà il Titolare nella misura in cui le informazioni richieste e/o necessarie per l'Autorità di controllo siano esclusivamente in possesso del Responsabile del trattamento e/o di suoi sub-Responsabili. È fatto obbligo al Fornitore di mantenere l'assoluto riserbo sulle violazioni intercorse.
- 22.11 Il Responsabile del trattamento deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo il Titolare in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali circa le attività svolte per Consip S.p.A.; inoltre, deve assistere il Titolare nel caso di richieste formulate dall'Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del presente contratto.
- 22.12 Responsabile del trattamento manleverà e terrà indenne il Titolare da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Protezione dei Dati Personali e/o della disciplina sulla protezione dei dati personali contenuta nel Contratto (inclusi gli Allegati) comunque derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub-Responsabili e sub-fornitori.
- 22.13 Il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche o circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali. A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile del trattamento con un preavviso minimo di tre giorni lavorativi, fatta comunque salva la possibilità di effettuare controlli a campione senza preavviso; nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento, l'Amministrazione applicherà la penale di cui all'Accordo Quadro e diffiderà il Fornitore ad adottare tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
- 22.14 Il Responsabile del trattamento deve comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



- dati del proprio “Responsabile della protezione dei dati”, qualora, in ragione dell’attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all’articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali del Fornitore/Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare.
- 22.15 Al termine della prestazione dei servizi oggetto del contratto, il Responsabile su richiesta del Titolare, si impegna a: i) restituire al Titolare del trattamento i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati; ii) distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l’adempimento di tale operazione.
- 22.16 Il Responsabile si impegna a attuare quanto previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i. recante “Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratori di sistema”.
- 22.17 In via generale, il Responsabile del trattamento si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali trattati in esecuzione del presente contratto, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento - anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati - eseguito dal Responsabile, o da un sub-Responsabile.
- 22.18 Su richiesta del Titolare, il Responsabile si impegna ad adottare, nel corso dell’esecuzione del Contratto, ulteriori garanzie quali l’applicazione di un codice di condotta approvato o di un meccanismo di certificazione approvato di cui agli articoli 40 e 42 del Regolamento UE, quando verranno emanati. L’Amministrazione potrà in ogni momento verificare l’adozione di tali ulteriori garanzie.
- 22.19 Il Responsabile non può trasferire i dati personali verso un paese terzo o un’organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l’autorizzazione scritta da parte del Titolare.
- 22.20 Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento, nonché a supervisionare l’attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull’attività posta in essere dal Responsabile del trattamento.
- 22.21 Nel caso in cui il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Titolare oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento risponde del danno causato agli “interessati”. In tal caso, l’Amministrazione potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
- 22.22 Durante l’esecuzione del Contratto, nell’eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Responsabile del trattamento si impegna a collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l’affidamento della fornitura di una Soluzione per l’evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell’ambito dell’AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto



Letto, approvato e sottoscritto

Roma,

 CATERINA  
MARCANTONIO  
CONSIP S.p.A.  
27.07.2023 14:43:51  
UTC

(per la Committente)

Firmato digitalmente da:  
GIOVANNI BATTISTA PENNINI  
Telecom Italia S.p.A.  
Firmato il: 28-07-2023 09:53:21

(per il Fornitore)

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 c.c. il Fornitore dichiara di aver letto con attenzione e di approvare specificatamente le pattuizioni contenute negli articoli seguenti: Art. 1 Definizioni, Art. 3 Oggetto del Contratto Esecutivo, Art. 5 Efficacia e durata, Art. 6 Gestione del Contratto Esecutivo, Art. 7 Attivazione e dismissione dei servizi, Art. 8 Verifiche Tecnica e di conformità, Art. 9 Penali, Art. 10 Corrispettivi, Art. 11 Fatturazione e pagamenti, Art. 12 Garanzia dell'esatto adempimento, Art. 13 Subappalto, Art. 14 Risoluzione e Recesso, Art. 15 Forza Maggiore, Art. 16 Responsabilità civile e Polizza assicurativa, Art. 17 Trasparenza dei prezzi, Art. 18 Tracciabilità dei flussi finanziari, Art. 19 Oneri fiscali e spese contrattuali, Art. 20 Foro competente, Art. 21 Modifica del Contratto, Art. 22 Trattamento dei dati personali

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, lì

Firmato digitalmente da:  
GIOVANNI BATTISTA PENNINI  
Telecom Italia S.p.A.  
Firmato il: 28-07-2023 09:54:17

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669 - Contratto

<b>Offerta economica relativa a:</b>	
Numero Gara	3580691
Nome Gara	AS per Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. in AQ Catalogo di Funzionalità CRM SaaS
Accordo quadro di riferimento	Catalogo di funzionalità CRM SaaS - Lotto 1 (AS)
Criterio di Aggiudicazione	Gara al prezzo più basso
Lotto	1 (Lotto unico)

<b>AMMINISTRAZIONE TITOLARE DEL PROCEDIMENTO</b>	
Amministrazione	CONSIP SPA - CONTACT CENTER
Partita IVA	05359681003
Indirizzo	VIA ISONZO 19/E - ROMA (RM)
Telefono	
Fax	
E-mail di Contatto	

<b>CONCORRENTE</b>	
Ragione Sociale	TELECOM ITALIA SPA Società per Azioni
Partita IVA	00488410010
Codice Fiscale Impresa	00488410010
Provincia sede registro imprese	MI
Numero iscrizione registro imprese	00488410010
Codice Ditta INAIL	3441073
n. P.A.T.	08315476
Matricola aziendale INPS	7036858465
CCNL applicato	IMPRESE ESERCENTI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE
Settore	TELECOMUNICAZIONI
Indirizzo sede	VIA GAETANO NEGRI, 1 - MILANO (MI)

legale	
Telefono	800333666
Fax	800333669
PEC Registro Imprese	GESTIONE.CONVENZIONI@PEC.TELECOMITALIA.IT
<b>Offerta sottoscritta da</b>	<b>PENNINI GIOVANNI</b>

<b>Oggetto (1 di 2) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	CRMSAAS- Bundle CRM 'Classico' con Funzionalità aggiuntive
<b>Metaprodotto</b>	Prodotti SaaS - gara
<b>Quantità Richiesta</b>	600
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Prezzo unitario offerto (€)	40,98

<b>Oggetto (2 di 2) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	CRMSAAS - Bundle Marketing con Funzionalità aggiuntive
<b>Metaprodotto</b>	Prodotti SaaS - gara
<b>Quantità Richiesta</b>	12
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Prezzo unitario offerto (€)	346,25

<b>OFFERTA ECONOMICA:</b> <b>1034748,00 Euro</b> <b>Un milione trentaquattromilasettecentoquarantotto Euro</b>
--



**Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione della procedura per l'Accordo Quadro di cui sopra, dichiara:**

- di adempiere a tutte le obbligazioni previste nella documentazione per l'affidamento dell'Appalto Specifico;
- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine indicato negli atti di gara;
- che la presente offerta non vincherà in alcun modo la Consip S.p.A. né le Pubbliche Amministrazioni;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nell'Accordo Quadro e nella documentazione ivi allegata, nonché nella Richiesta di offerta per l'Appalto Specifico, e nella documentazione ivi allegata e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto dell'appalto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi/sconti richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del contratto relativo all'Appalto Specifico, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione della procedura;
- di fornire alla Consip S.p.A. e alle Amministrazioni la reportistica e le statistiche eventualmente previste contrattualmente;
- che i prezzi/sconti offerti sono omnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i singoli atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuale, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con l'Amministrazione;
- che, ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. n. 445/2000 e consapevole delle responsabilità di cui all'art. 76 del medesimo d.P.R. n. 445/2000, tutti i dati e le informazioni contenuti nella documentazione presentata a Consip dal concorrente nella sua interezza (impresa singola, RTI o Consorzio nel loro complesso) ai fini della stipula dell'Accordo Quadro di cui sopra ovvero al fine di rendere note le variazioni intervenute nel periodo di validità dell'Accordo Quadro non sono stati modificati;
- che, in caso di aggiudicazione, per il lotto "1" non intende affidare alcuna attività oggetto della presente gara in subappalto;
- e prende atto che i termini stabiliti nello schema di contratto e nell'ulteriore documentazione della procedura sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA  
SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**



## ALLEGATO 4

### SCHEDA DI VERIFICA TECNICA

Spett.le  
**Consip S.p.A.**  
Via Isonzo, 19/E  
00198 ROMA

### SCHEDA DI VERIFICA TECNICA

#### APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER LA FORNITURA DI UNA SOLUZIONE PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI CRM E CUSTOMER ENGAGEMENT DI CONSIP S.P.A. - ID 2669

La Telecom Italia S.p.A. o TIM S.p.A., con sede legale in Milano, Via G. Negri 1, tel. 02.85951, Direzione Generale e sede secondaria in Roma - Corso d'Italia n.41, capitale sociale euro 11.677.002.855,10 - codice fiscale e partita IVA n. 00488410010, iscritta nel Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi al n. 00488410010, in persona del Procuratore Giovanni Battista Pennini - quest'ultima con qualifica di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo unitamente alla mandante Itaware S.r.l, con sede legale in Roma, Via della Maglianella n.65/e, capitale sociale Euro 1.000.000,00 =, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 08619670584, P. IVA 02102821002, domiciliata ai fini del presente atto in Roma, Via della Maglianella n.65/e - giusto mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in Roma dott. Sandra De Franchis del 02/11/2022, repertorio n. 19196, Raccolta n. 9357, Registrato alla Agenzia delle Entrate Ufficio di Roma 4 il 02/11/2022 al n. 36408 serie 1T - si impegna ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nel Capitolato Tecnico.

Il Bundle offerto contiene tutte le Funzionalità Base della relativa categoria e le Funzionalità Avanzate e le Funzionalità Aggiuntive indicate nel Capitolato Tecnico.

Le Funzionalità offerte possiedono le caratteristiche tecniche richieste nel Capitolato Tecnico.

Nella descrizione in dettaglio di seguito riportata vengono comprovate le caratteristiche tecniche delle Funzionalità aggiuntive (le Funzionalità Base e Avanzate sono state comprovate in I Fase).

*Firmato digitalmente da  
TIM S.p.A.  
Giovanni Battista Pennini*

## **Categoria CRM 'classico'**

**Nome Commerciale del Bundle offerto: Bundle CRM 'classico' per Consip**

### **Assistenza Self-Service - Feedback degli utenti**

Salesforce permette di comprendere il feedback degli utenti e come questo cambia nel tempo, attraverso sondaggi personalizzati. Le risposte ai sondaggi vengono mappate all'interno del sistema ed è possibile esportare i dati dei sondaggi, creare report e dashboard e condividere le informazioni tra vari dipartimenti, così da valutare la qualità delle informazioni fornite e segnalare eventuali problemi o errori.

Lo strumento consente di personalizzare l'aspetto dei sondaggi e l'esperienza dei partecipanti con funzioni quali messaggi di benvenuto/ringraziamento o aggiungendo informazioni specifiche sul team del sondaggio. È inoltre possibile generare diversi tipi di inviti ai sondaggi e distribuirli nel modo più adatto alle esigenze dei partecipanti. È possibile generare inviti individuali, inviare inviti via e-mail o automatizzare il processo di distribuzione. È possibile creare sondaggi post-chat che forniscono un feedback immediato subito dopo la fine della chat, aumentando così i tassi di risposta.

Di seguito sono riportate le funzionalità offerte per la gestione dei feedback degli utenti e il loro relativo vantaggio:

FUNZIONE	DETTAGLIO	VANTAGGIO
Creazione di un sondaggio standard	Permette di creare un sondaggio standard aggiungendo le domande che si vogliono indirizzare agli utenti.	Utilizzare una vasta gamma di tipi di domande per favorire la partecipazione dei partecipanti.
Applicare la logica di ramificazione	Permette di utilizzare una logica di ramificazione delle pagine basata sulle risposte di un partecipante per determinare la pagina successiva visualizzata dal partecipante.	Decidere qual è la pagina successiva visualizzata dai partecipanti in base alle risposte precedenti.
Invio di inviti al sondaggio tramite email	Permette di inviare tramite email inviti a sondaggi a singoli partecipanti che utilizzano il loro indirizzo email oppure a un gruppo di partecipanti che utilizzano una mailing list. Permette altresì di utilizzare modelli di invito contenenti la domanda del sondaggio o un link al sondaggio, personalizzare i modelli o comporre un invito tramite email.	Ottenere riscontri immediati del tipo Mi piace o Non mi piace, Net Promoter Score (NPS), Valutazione o Punteggio nel messaggio email di invito al sondaggio.
Inviare l'invito al sondaggio utilizzando il generatore di flussi	Permette di utilizzare Flow Builder per inviare automaticamente inviti a sondaggi tramite email a lead, referenti e utenti dell'organizzazione in base a un'azione, ad esempio quando viene chiuso un caso di assistenza clienti.	Utilizzare i flussi per inviare in modo automatizzato e semplice inviti a sondaggi a lead, referenti e utenti Salesforce.
Configurare le lingue del sondaggio supportate	Permette la possibilità di selezionare la lingua in cui gli utenti desiderano visualizzare il sondaggio. Tuttavia, è possibile modificare il link all'invito al sondaggio per i partecipanti esterni, per assicurarsi che visualizzino il sondaggio in una determinata lingua.	Personalizzare il sondaggio in base alla preferenza per la lingua dei partecipanti.
Ricezione di risposte (1000 per pacchetto)		Ricevere le risposte durante l'intero periodo del contratto di licenza in modo da poter tenere traccia del numero di risposte ricevute dall'organizzazione Salesforce.

### Documentazione tecnica di comprova

Sezione "Impostazione di un sondaggio sui commenti dei clienti" della Guida PDF allegata "Service Cloud" per i contenuti relativi a "Assistenza Self-Service - Feedback degli utenti" (pag. 73-74).

Link contenuti: "Assistenza Self-Service- Feedback degli utenti" alla sezione "Impostazione di un sondaggio sui commenti dei clienti" <https://resources.docs.salesforce.com/238/latest/it-it/sfdc/pdf/support.pdf> (pag. 73-74).

### Sistema di Gestione delle Relazioni

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

Salesforce è la piattaforma che assicura il successo dei clienti, progettata per essere di aiuto nella vendita, nell'assistenza, nel marketing, nell'analisi e nel contatto con i clienti. Con Salesforce è possibile gestire la propria attività ovunque ci si trovi, utilizzare prodotti e funzioni standard per gestire i rapporti con i clienti effettivi e potenziali, collaborare e interagire con dipendenti e partner e archiviare i dati in modo sicuro nel cloud. I prodotti e le funzioni standard, però, sono solo una piccola parte di Salesforce. Con tale piattaforma è possibile personalizzare l'esperienza dei clienti, dei partner e dei dipendenti e ampliare facilmente le funzioni predefinite del sistema.

Il CRM o Customer Relationship Management, o anche Sistema di Gestione delle Relazioni, è una strategia per la gestione di tutti i rapporti e le interazioni di un'azienda che hanno luogo con i clienti potenziali ed esistenti. Un sistema CRM aiuta le aziende a rimanere in contatto con i clienti, a semplificare i processi e a migliorare la redditività.

Quando si parla di CRM, ci si riferisce solitamente a un sistema CRM, uno strumento utilizzato per la gestione dei contatti, la gestione delle vendite, la produttività e altro ancora. L'obiettivo di un sistema CRM è semplice: migliorare tutte le interazioni alla base del business. Le soluzioni CRM, infatti, aiutano a offrire una customer experience eccellente lungo tutto il ciclo di vita del cliente, a ogni interazione di marketing, vendita, e-commerce e servizio clienti.

### **Gestione dei contatti**

Consente di tenere traccia dei contatti di persone e aziende con cui si è in contatto, tra cui clienti, potenziali clienti, fornitori, partner commerciali e altri contatti di interesse. La soluzione permette di memorizzare informazioni dettagliate su ciascun contatto, tra cui nome, indirizzo, informazioni di contatto, informazioni sui contatti precedenti e qualsiasi altra informazione utile alla valorizzazione delle relazioni inclusa la gestione di organizzazioni complesse. Salesforce dispone di campi standard per memorizzare le informazioni di contatto dei clienti, come numero di telefono, indirizzo, ecc. ma è possibile anche creare campi personalizzati sulla base delle necessità specifiche di Consip.

È possibile utilizzare gli account per archiviare informazioni su clienti o persone con cui si hanno relazioni commerciali. Esistono due tipi di account: account aziendali, in cui sono archiviate informazioni sulle società; account personali, in cui sono archiviate informazioni sulle persone.

La soluzione permette anche di utilizzare i referenti per archiviare informazioni sulle persone con cui si hanno relazioni commerciali. I referenti sono in genere associati a un account, ma possono essere associati ad altri record, ad esempio alle opportunità. I referenti risultano ancora più utili quando si abilita Da referenti a più account, si aggiungono le informazioni sulla gerarchia e si personalizzano le impostazioni di condivisione.

### **Documentazione tecnica di comprova**

Sezione "Gestione di account e referenti" della Guida PDF allegata "Nozioni di base su Sales Cloud" per i contenuti relativi a "Gestione dei contatti" (pag.206-295).

Link contenuti: "Gestione dei contatti" alla sezione "Gestione di account e referenti"

[https://resources.docs.salesforce.com/242/latest/it-it/sfdc/pdf/sales\\_core.pdf](https://resources.docs.salesforce.com/242/latest/it-it/sfdc/pdf/sales_core.pdf) (pag.206-295).

### **Gestione delle interazioni**

Salesforce permette di archiviare tutte le informazioni sui clienti in un unico database, offrendo una cronologia completa dei contatti. Consente di accedere alla cronologia completa dell'account associato a tutte le interazioni con i contatti, comprese le chiamate, i casi, la cronologia del self-service, i prodotti acquistati, le opportunità, le campagne e qualsiasi informazione personalizzata ritenuta rilevante (es. partecipazione a corsi e altro).

Nel dettaglio, a titolo esemplificativo, è possibile visualizzare nel sistema le seguenti informazioni:

- Operazioni  
Consentono di gestire l'elenco degli impegni in Salesforce e di restare sempre aggiornati sulle proprie trattative e sui propri account. È facile correlare ogni operazione ai record di lead, referenti, campagne, contratti e di altre informazioni utili. Salesforce offre svariati strumenti per ottimizzare la produttività: sistemi rapidi per creare e aggiornare le operazioni, elenchi di operazioni già filtrati e opzioni di notifica per le operazioni.
- Eventi e calendari  
Consente di tenere traccia degli incontri con i clienti, con i clienti potenziali e con i colleghi. Dagli eventi è possibile aumentare i dettagli per visualizzare record correlati, feed, file, contratti e simili.
- Tempistica attività
- Consente di monitorare le singole attività nella tempistica attività. La tempistica attività è supportata per account, casi, richieste, referenti, contratti, polizze assicurative, lead, opportunità e oggetti personalizzati abilitati per le attività.
- Promemoria e notifiche per le attività  
Consente di visualizzare i promemoria di eventi e operazioni all'interno del sistema. È possibile personalizzare i promemoria nelle impostazioni personali.
- Attività archiviate  
È possibile visualizzare la cronologia del lavoro con i clienti, incluse le attività archiviate, da posizioni diverse, come ad esempio la cronologia attività.

### **Documentazione tecnica di comprova**

Sezione "Pianificazione e monitoraggio di operazioni ed eventi" della Guida PDF allegata "Suggerimenti introduttivi su Salesforce" per i contenuti relativi a "Gestione delle interazioni" (pag.149).

Link contenuti: "Gestione delle interazioni" alla sezione "Pianificazione e monitoraggio di operazioni ed eventi" [https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001Uiip/QOGB9HvPEBcc4fGn.nvEVPOGV565LiO9RO\\_Srd.8Y0Qc](https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001Uiip/QOGB9HvPEBcc4fGn.nvEVPOGV565LiO9RO_Srd.8Y0Qc) (pag.149).

### **Gestione delle opportunità**

Con Salesforce tutte le opportunità possono essere collegate a un contatto e/o a un account o a qualsiasi altro record di Salesforce. I record opportunità tengono traccia dei dettagli di tutte le opportunità di vendita o di business, tra cui informazioni sulle esigenze del cliente, i requisiti del progetto, i tempi di consegna, i budget e altro ancora. Le opportunità possono anche essere create direttamente per gli account su cui si sta lavorando, associando queste opportunità ai record dei contatti corrispondenti. Come qualunque oggetto Salesforce standard o personalizzato, l'opportunità può essere estesa e configurata in modo da prevedere campi aggiuntivi oltre a quelli già previsti da Salesforce a seconda delle necessità di processo.

È possibile visualizzare le opportunità come elenco opportunità o come Kanban, quest'ultima visualizza delle frecce che indicano le modifiche degli importi e delle date di chiusura negli ultimi sette giorni. Gli utenti possono passare il

---

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

mouse su un'opportunità evidenziata per visualizzare altri dettagli sulle modifiche.

Man mano che le trattative progrediscono verso la fase successiva è possibile:

- Aggiungere informazioni e allegare i file, (ad esempio informazioni sulle esigenze del cliente, i requisiti del progetto, i tempi di consegna, i budget e altro ancora)
- Registrare le chiamate effettuate.
- Utilizzare Note per prendere appunti durante gli incontri con il cliente.
- Creare operazioni per le attività principali ed eventi calendario per gli incontri con il cliente.
- Inviare un'email al referente dell'opportunità o ad altri responsabili delle decisioni.
- Durante la negoziazione, condividere le strategie delle trattative con i colleghi e richiedere al proprio responsabile istruzioni specifiche utilizzando Chatter.

### Documentazione tecnica di comprova

Sezione "Organizzazione dei dati personali" della Guida PDF allegata "Suggerimenti introduttivi su Salesforce" per i contenuti relativi a "Gestione delle opportunità" (pag.152-223).

Link contenuti: "Gestione delle opportunità" alla sezione "Organizzazione dei dati personali"

<https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001Uuip/Q0GB9HvPEBcc4fGn.nvEVPOGV565LiO9RO Srd.8Y0Qc> (pag.152-223)

### Automazione dei processi

Anziché affidarsi agli utenti per eseguire le varie parti di un processo aziendale, è possibile renderle automatiche. Salesforce fornisce degli strumenti per automatizzare diversi tipi di processi aziendali come la gestione delle opportunità, il marketing, la gestione delle relazioni con i clienti, la gestione delle campagne e altro ancora. E questi strumenti non richiedono nemmeno la scrittura di codice, sono completamente "point-and-click".

Salesforce offre una serie completa di funzioni di automazione che consentono di risparmiare tempo e risorse. Utilizzare Flow Builder per automatizzare la maggior parte dei processi aziendali ripetitivi dell'organizzazione. Altre funzioni possono fornire ulteriori funzionalità di automazione, quali processi di approvazione, orchestrazione del flusso, Einstein Next Best Action e Apex.

Per creare un processo con trigger Flow Builder è possibile combinare le funzionalità delle regole di flusso di lavoro e Process Builder in un unico strumento "point-and-click". Con Flow Builder è possibile automatizzare i processi aziendali if/then (se/allora) e visualizzare una rappresentazione grafica dell'automazione mentre la si crea.

Altri strumenti Salesforce per l'automazione dei processi sono:

- **Einstein Next Best Action** permette di visualizzare i consigli giusti alle persone giuste, al momento giusto. Il componente consente di creare e visualizzare agli utenti offerte e azioni personalizzate in funzione dei propri criteri specifici. Consente inoltre di sviluppare una strategia che applichi la logica aziendale per perfezionare i consigli. La strategia ricava dai consigli pochi suggerimenti chiave, come una riparazione, uno sconto o un servizio aggiuntivo. I consigli finali si possono visualizzare nell'app o nel sito Generatore di esperienze.
- **Azioni automatiche** sono componenti riutilizzabili che eseguono alcuni tipi di azione dietro le quinte, ad esempio l'aggiornamento di un campo o l'invio di un'email. Dopo aver creato un'azione automatica, è possibile aggiungerla a un processo, punto saliente o altro processo automatico.
- **Processi di approvazione** migliorano ulteriormente l'automazione consentendo di specificare una sequenza di procedure necessarie per approvare un record.

- **Regole di flusso di lavoro** consentono di automatizzare le procedure e i processi interni standard in modo da risparmiare tempo in tutta l'organizzazione. Una regola di flusso di lavoro è il contenitore principale per una serie di istruzioni del flusso di lavoro. Queste istruzioni possono essere sempre sintetizzate in un'istruzione if-then.
- **Process Builder** permette di configurare dei flussi o processi in modo che vengano svolte automaticamente molte delle operazioni che si assegnano, dei messaggi email che si inviano e degli altri aggiornamenti di record. Process Builder fornisce una rappresentazione grafica durante la creazione dell'automazione.

### Documentazione tecnica di comprova

Guida PDF allegata "Automazione dei processi aziendali" per i contenuti relativi a "Automazione dei processi" alle sezioni:

- ✓ "Migrazione al flusso" (pag.9-25)
- ✓ "Flow Builder" (pag. 25-511)
- ✓ "Azioni automatiche (pag. 3294-3314)
- ✓ "Processi di approvazione"(pag. 3314-3372)
- ✓ "Regole di flusso di lavoro" (pag. 3372-3400)
- ✓ "Process Builder" (pag. 3401-3489).

Link contenuti: "Automazione dei processi aziendali" [https://resources.docs.salesforce.com/latest/latest/it-it/sfdc/pdf/extend\\_click\\_automate.pdf](https://resources.docs.salesforce.com/latest/latest/it-it/sfdc/pdf/extend_click_automate.pdf) alle sezioni:

- ✓ "Migrazione al flusso" (pag.9-25)
- ✓ "Flow Builder" (pag. 25-511)
- ✓ "Azioni automatiche (pag. 3294-3314)
- ✓ "Processi di approvazione"(pag. 3314-3372)
- ✓ "Regole di flusso di lavoro" (pag. 3372-3400)
- ✓ "Process Builder" (pag. 3401-3489).

### Analisi dei dati e reportistica dedicata

Salesforce include una suite di strumenti di analisi e reportistica per aiutare a visualizzare e analizzare i dati sui contatti, sulle interazioni e sulle opportunità, al fine di identificare le tendenze, le opportunità e le aree in cui l'organizzazione può migliorare, e sono accessibili via web o dispositivo mobile in tempo reale. Tutti gli utenti autorizzati possono creare facilmente e rapidamente report e dashboard completi utilizzando un motore di reporting guidato.

Salesforce offre un'ampia gamma di report standard che sono "modelli" che possono essere utilizzati come punti di partenza da cui gli utenti possono modificare campi, criteri, ecc. e utilizzare la funzione "Salva con nome" per acquisire facilmente una versione più specifica per le loro esigenze.

Le funzionalità analitiche sono costituite a titolo esemplificativo da:

#### Report

I report consentono di accedere ai propri dati di Salesforce. È possibile esaminare i dati di Salesforce in combinazioni quasi infinite, visualizzarli in formati facilmente comprensibili e condividere le informazioni con altri.

#### *Tipi di report*

Il tipo di report determina i campi che sono disponibili. Ad esempio, i report File e Contenuto contengono campi come ID file, Nome file e Download totali. I report Account contengono campi come ID account, Nome account e Telefono.

---

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)



La prima cosa da fare quando si crea un rapporto è scegliere un tipo di rapporto.

#### *Formato del report*

Il formato del rapporto specifica come vengono presentati i risultati del report. I formati disponibili sono tabulare (senza raggruppamenti), di riepilogo (raggruppato per righe), a matrice (raggruppato per righe e colonne) o unito (con blocchi del rapporto che offrono visualizzazioni diverse dei dati). Nel Generatore di rapporti di Salesforce è necessario scegliere un formato di rapporto prima di raggruppare i dati. Nel Generatore di rapporti il formato del rapporto si aggiorna automaticamente quando si raggruppano i dati di un rapporto.

#### *Dashboard*

Le dashboard aiutano a comprendere visivamente qualsiasi informazione ed in tempo reale, per consentire all'utente di prendere decisioni basate sui dati. È possibile utilizzare le dashboard digitali per aiutare gli utenti a identificare le tendenze, a ordinare le quantità e a misurare l'impatto delle loro attività. Prima di creare, consultare e condividere cruscotti digitali, leggere queste nozioni fondamentali al riguardo.

La soluzione permette di utilizzare un editor, uno strumento grafico con trascinamento della selezione, che viene utilizzato per creare i cruscotti digitali e modificare quelli esistenti. L'editor è lo strumento in cui si aggiungono, si modificano e si organizzano i componenti delle dashboard.

I cruscotti digitali sono formati da una serie di componenti. Ogni componente contiene un grafico o una metrica che mostra i dati di un rapporto. Componenti diversi possono visualizzare i dati di rapporti diversi.

#### **Documentazione tecnica di comprova**

Sezione "Analisi dei dati" della Guida PDF allegata "Analytics" per i contenuti relativi a "Analisi dei dati e reportistica dedicata" (pag. 1-534).

Link contenuti: "Analisi dei dati e reportistica dedicata" alla sezione "Analisi dei dati"

<https://resources.docs.salesforce.com/242/latest/it-it/sfdc/pdf/analytics.pdf> (pag. 1-534).

## Tool di integrazione con altri sistemi e meccanismi di autenticazione

La soluzione di integrazione di Salesforce si chiama "Mulesoft Anypoint", ed è una piattaforma enterprise leader nel settore dell'integrazione delle applicazioni, di API Management e di Automation (RPA). Offre un insieme di tool coordinati da una piattaforma scalabile e flessibile che consente alle aziende di connettere, orchestrare e gestire in modo efficiente i dati e i sistemi in un'ampia varietà di ambienti.

Mulesoft Anypoint fornisce un'infrastruttura di integrazione solida e scalabile che consente di migliorare l'efficienza operativa, ottimizzare i processi aziendali e favorire l'innovazione. MuleSoft consentirà di integrare le diverse applicazioni e i sistemi esistenti, semplificando lo scambio di dati tra di essi e consentendo una maggiore agilità aziendale.

I benefici della piattaforma Mulesoft Anypoint possono essere riassunti nei seguenti punti:

- **Integrazione senza soluzione di continuità:** Salesforce offre un approccio unificato all'integrazione, consentendo di collegare sistemi e applicazioni eterogenei in modo rapido ed efficiente. Ciò elimina la dipendenza da soluzioni puntuali e crea un flusso di dati coerente e affidabile.
- **Maggiore efficienza operativa:** La piattaforma Mulesoft Anypoint automatizza i processi di integrazione, riducendo la necessità di operazioni manuali ripetitive. Ciò porta a un notevole risparmio di tempo e risorse, consentendo al personale di concentrarsi su attività di maggiore valore aggiunto.
- **Agilità aziendale migliorata:** Salesforce fornisce una base solida per l'innovazione e l'adozione di nuove tecnologie. Consentirà all'azienda di adattarsi rapidamente ai cambiamenti del mercato, di creare nuove esperienze utente e di sviluppare soluzioni innovative.
- **Sicurezza avanzata:** La piattaforma Mulesoft Anypoint implementa rigorosi protocolli di sicurezza per garantire la protezione dei dati sensibili. Offre funzionalità di autenticazione, autorizzazione e crittografia per garantire la conformità normativa e la protezione delle informazioni aziendali.

Le caratteristiche che la piattaforma di integrazione copre sono di seguito elencate:

### **Capacità di connettere sistemi eterogenei**

Mulesoft Anypoint è la piattaforma leader a livello mondiale per la gestione completa del ciclo di vita delle API e l'integrazione tra qualsiasi sistema. I tipici casi d'uso includono connettività IoT, microservizi, ETL, integrazione SaaS e sostituzione SOA legacy. Salesforce offre alle aziende un'eccezionale versatilità collegando applicazioni, dati e dispositivi, sia on-premise che nel cloud. Sfruttando Mulesoft Anypoint, le aziende possono accelerare la digital transformation collegando ed esponendo i dati che si trovano nei loro sistemi legacy, nelle piattaforme proprietarie e data store custom e farlo in modo organizzato, sicuro e gestibile.

Ciò significa che basta avere un unico set di competenze per supportare un'unica piattaforma e gestire un'unica console per l'intero ciclo di vita dell'API e di tutti i requisiti di connettività e integrazione: connettività enterprise, connettività cloud, servizi Web, creazione e pubblicazione di API, integrazione batch, trasferimento di file e orchestrazione. Ciò riduce gli skill necessari per indirizzare i vari problemi di integrazione e consente di razionalizzare le funzionalità di integrazione.

Inoltre, combinando la gestione del ciclo di vita delle API e le capacità di integrazione in un'unica piattaforma, tale tecnologia è progettata per risolvere qualsiasi tipo di problema d'integrazione. Ciò è svolto attraverso il concetto di API moderna. Un singolo domain-driven building block che include la connettività verso qualsiasi back-end, la logica del processo (trasformazione, integrazione, orchestrazione) e un contratto API che gli consente di essere catalogato, documentato, scoperto e protetto.

### **Creazione di API**

Mulesoft Anypoint offre una serie di funzionalità molto potenti per la creazione di API. Mulesoft API Designer Center è uno strumento che permette agli sviluppatori e agli architetti di definire e progettare le specifiche delle API utilizzando il linguaggio di modellazione RAML (RESTful API Modeling Language) o OAS2.0/3.0 (OpenAPI). È possibile definire i contratti delle API, i tipi di dati, le operazioni e le politiche di sicurezza. Consente di creare, documentare e condividere le specifiche delle API in modo collaborativo, consentendo una migliore comunicazione e collaborazione tra gli sviluppatori e gli stakeholder delle API.

Le API create con Mulesoft Anypoint possono essere pubblicate e gestite attraverso il componente chiamato Anypoint Exchange. Anypoint Exchange è un'area in cui gli sviluppatori e gli utenti possono scoprire, condividere e riutilizzare API, connettori, modelli e altri asset aziendali.

Mulesoft Anypoint Design genera dinamicamente la documentazione del contratto API durante la progettazione, in modo che non solo gli utenti possano utilizzare la documentazione una volta pubblicata, ma anche i progettisti possano rivedere rapidamente la documentazione del loro contratto.

La documentazione generata automaticamente fornisce informazioni sulla REST API. Tutti gli endpoint sono descritti in una pagina web con i dettagli riguardanti il metodo HTTP, il nome della risorsa, i tipi di dati di richiesta e risposta insieme ai tipi di errori che possono essere intercettati e al meccanismo di sicurezza utilizzato. Inoltre, vengono visualizzati esempi di codice in vari linguaggi.

Inoltre, Mulesoft Anypoint API Designer può generare un servizio di simulazione (mocking service). Ciò offre il vantaggio di consentire al team responsabile dello sviluppo del software che utilizza le API di scrivere il proprio codice rispetto all'implementazione fittizia in parallelo con il team che deve implementare l'API effettiva. In questo modo, il team responsabile della creazione del software può completare il proprio lavoro prima ancora che le API vengano sviluppate, consentendo la collaborazione sin dalle primissime fasi del processo di progettazione, il che amplia l'opportunità di progettare un'API con granularità esponendo al contempo le risorse e i tipi di dati corretti.

Le API possono essere pubblicate su Mulesoft Anypoint Exchange per rendere facilmente accessibili agli sviluppatori interni ed esterni all'organizzazione. Gli utenti possono cercare, visualizzare le informazioni e accedere alla documentazione delle API, consentendo loro di comprendere come utilizzarle correttamente.

Mulesoft Anypoint Exchange supporta la pubblicazione di API su un portale self-service personalizzato. Questo portale può essere configurato con un'interfaccia utente personalizzata e consente agli sviluppatori di registrarsi, richiedere l'accesso alle API, esplorarne la documentazione, provare le chiamate API e ottenere le credenziali di autenticazione necessarie per utilizzarle.

Mulesoft Anypoint Studio è un ambiente di sviluppo integrato (IDE) point and click (no code) che consente agli sviluppatori di creare API utilizzando una vasta gamma di componenti predefiniti e strumenti visivi. Anypoint Studio offre un'interfaccia intuitiva per progettare, sviluppare, testare e distribuire le API.

Strumenti di test e debug: Salesforce fornisce strumenti integrati per il testing e il debugging delle API, consentendo agli sviluppatori di verificare e correggere eventuali errori o problemi di performance.

### **Gestione delle API**

MuleSoft fornisce funzionalità avanzate per la sicurezza e la gestione delle API. Si possono applicare controlli di sicurezza come autenticazione, autorizzazione e crittografia per proteggere le integrazioni e i dati sensibili di Consip. MuleSoft offre anche funzionalità di gestione delle API che consentono di controllare l'accesso alle tue API, monitorare il loro utilizzo e gestire la versione e la documentazione delle API.

Mulesoft controlla il traffico delle API applicando automaticamente policy predefinite (rate limit, throttling, OpenID Connect) o personalizzate. È possibile aggiungere o rimuovere i criteri per la sicurezza delle API, la limitazione, la

limitazione della velocità, la memorizzazione nella cache e la gestione delle identità in fase di esecuzione senza tempi di inattività. Di seguito un sottoinsieme delle policy disponibili:

Select Policy
✕

All Categories ▾

Fullfills ▾

Policies	Requires
<input type="radio"/> Cross-Origin resource sharing ⓘ	—
<input type="radio"/> Throttling ⓘ	—
<input type="radio"/> Throttling - SLA based ⓘ	—
<input type="radio"/> Rate limiting ⓘ	—
<input type="radio"/> Rate limiting - SLA based ⓘ	—
<input type="radio"/> Client ID enforcement ⓘ	—
<input type="radio"/> HTTP Endpoint Invoker <span style="font-size: 0.8em; border: 1px solid #ccc; padding: 0 2px;">Custom</span> ⓘ	—
<input type="radio"/> Authorization header with SOAP he... <span style="font-size: 0.8em; border: 1px solid #ccc; padding: 0 2px;">Custom</span> ⓘ	—

Cancel
Configure Policy

*Immagine: elenco policy disponibili*

Mulesoft Anypoint Platform, inoltre, fornisce sofisticate funzionalità per la gestione dell'intero ciclo di vita delle API incluse la creazione, la versione, la gestione delle modifiche, il ritiro e la dismissione delle API. E' possibile mantenere una cronologia delle versioni, gestire le dipendenze e garantire la retrocompatibilità.

### **Integrazione dei dati**

Mulesoft Anypoint fornisce una piattaforma di integrazione completa che copre tutti i pattern di integrazione dall'API integration, microservice integration, ESB, all' ETL e data streaming, ed altri.

Mulesoft Anypoint fornisce alle aziende ciò di cui hanno bisogno per intraprendere migrazioni dati, legacy modernisation, progetti di digitalizzazione e molto altro ancora. Le componenti all'interno della piattaforma lavorano in sinergia per creare connessioni ed estendere le capacità aziendali.

I connettori inclusi in Mulesoft Anypoint sono più di 200 ed offrono una connettività immediata da utilizzare all'interno dei flussi, rendendo semplice sviluppare velocemente integrazioni. L'ambiente di progettazione grafica drag and drop facile da usare di Mulesoft Anypoint Studio aumenta la produttività degli sviluppatori poiché consente loro di creare flussi di integrazione con strumenti intuitivi.

Con Mulesoft Anypoint, le aziende possono sviluppare nuovi processi personalizzati per soddisfare le loro esigenze, nonché sfruttare le soluzioni già esistenti che sono state inserite in applicazioni mission-critical per aumentare l'efficienza in tutta l'azienda. Semplificando il processo di integrazione, le aziende possono concentrare tempo e risorse sulle esigenze aziendali principali.

Mulesoft Anypoint supporta data ingestion real time, usando tecniche di streaming e anche supportando processi ETL attraverso componenti Batch.

Il runtime di Mulesoft AnyPoint permette di processare messaggi in batch e in real-time.

All'interno di un'applicazione è possibile inizializzare un job con finalità batch, che è un blocco di codice che suddivide i messaggi in record singoli, esegue azioni su ciascun record, quindi riporta i risultati e potenzialmente trasferisce l'output elaborato ad altri sistemi o code.

Per esempio, si possono sviluppare processi per:

- Sincronizzare data set tra applicazioni business, come sincronizzare i contatti tra un Oracle Database e Salesforce.
- Estrarre, trasformare e caricare (ETL) informazioni in un sistema target, come caricare dati da un flat file (CSV) in una coda Kafka.
- Indirizzare grandi quantità di dati entranti da una API in un sistema legacy.

Mulesoft AnyPoint fornisce un motore di transformation scripting language, DataWeave, per trasformare qualsiasi formato di dati usando librerie predefinite, ad es. da JSON a XML a CSV e molti altri formati, ma ciò può essere fatto in fase di implementazione e non in fase di progettazione. Nel designer, è possibile definire il tipo di dati che un client dovrà utilizzare per invocare un endpoint, quindi al momento dell'implementazione, lo sviluppatore è in grado di utilizzare DataWeave per trasformare facilmente il formato richiesto da un database sottostante o da un qualsiasi altro sistema.

A sua volta, la trasformazione può essere esposta via REST API su HTTP per essere riutilizzata da altri servizi.

Mulesoft Anypoint ha sviluppato un framework per testare le applicazioni Mule chiamato MUnit che può essere utilizzato per eseguire unit test. Il framework può anche registrare le interazioni e generare automaticamente il set di test insieme ai corrispondenti payload.

Mulesoft Anypoint espone delle API per eseguire attività di deployment in ambienti, siano essi su cloud, on-premise o ibridi, che possono essere richiamati da altri tool di DevOps.

### **Sicurezza**

Mulesoft Anypoint risolve un'ampia gamma di problemi di sicurezza con soluzioni che sono standard de facto sia a livello di trasporto che di messaggio. Le API possono essere esposte su HTTPS e facilitare l'autenticazione del client TLS. Allo stesso modo, le API possono effettuare chiamate ai server tramite HTTPS ed emettere certificati client secondo necessità. I keystore e i truststore vengono utilizzati per archiviare i certificati TLS per questi scenari. La piattaforma può anche crittografare e decrittografare i messaggi, firmarli digitalmente e verificare la validità delle firme digitali in entrata. Sono disponibili anche metodi di whitelisting e blacklisting di indirizzi IP.

Con queste funzionalità, la piattaforma risolve i problemi legati all'esposizione di API in alta affidabilità autenticando e autorizzando le chiamate in entrata e garantendo al contempo l'integrità e la riservatezza dei messaggi.

La piattaforma Mulesoft Anypoint consente di impostare la gestione delle identità e degli accessi con diversi server di autorizzazione. La gestione delle identità in Anypoint consente di configurare gli utenti per il Single Sign-On (SSO) sulla piattaforma.

Identity management può essere configurato utilizzando uno dei due standard SSO:

- OpenID Connect
- SAML 2.0

### **Interfaccia**

Mulesoft Anypoint fornisce strumenti appositamente disegnati per progettare, implementare e monitorare processi di integrazione in un ambiente visuale ed intuitivo. Uno dei principali strumenti offerti a tale scopo è Anypoint Studio.

Mulesoft Anypoint Studio è un ambiente di sviluppo integrato (IDE), che offre un'interfaccia visuale intuitiva per progettare, implementare e gestire processi di integrazione. Attraverso un'interfaccia drag-and-drop, gli sviluppatori possono creare flussi di integrazione utilizzando una vasta gamma di componenti predefiniti.

Con Mulesoft AnyPoint Studio, è possibile:

1. **Progettare flussi di integrazione/API/microservizi:** Si possono creare visualmente i flussi di integrazione o API utilizzando componenti grafici, come trasformazioni dei dati, endpoint delle API, connettori e logiche di business. L'ambiente visuale semplifica la progettazione dei flussi di integrazione, consentendo di comprenderne la logica e la struttura in modo intuitivo.
2. **Implementare le integrazioni/API/microservizi:** Una volta progettato il flusso di integrazione, è possibile implementarlo nel runtime disponibile su Cloud, on premise e su Cloud Pubblico, che esegue il processo di integrazione in modo affidabile e scalabile. Anypoint Studio facilita l'implementazione, fornendo strumenti per configurare le connessioni ai sistemi sorgente e di destinazione, gestire le trasformazioni dei dati e definire le regole di routing e di orchestrazione.
3. **Monitorare e debuggare:** Mulesoft Anypoint Studio offre strumenti per il monitoraggio e il debug dei processi di integrazione/API. Si possono visualizzare i log delle attività, analizzare le metriche di utilizzo, individuare e risolvere errori o problemi di performance.
4. **Gestire il ciclo di vita delle integrazioni:** Mulesoft Anypoint Studio si integra con Anypoint Platform, consentendo di gestire il ciclo di vita completo delle integrazioni. E' possibile versionare i flussi di integrazione, eseguire il controllo del codice sorgente, collaborare con il team di sviluppo e distribuire le integrazioni su diversi ambienti.

In sintesi, Mulesoft Anypoint Studio fornisce un ambiente visuale e intuitivo per progettare, implementare e monitorare processi di integrazione. Questo strumento semplifica il processo di sviluppo e gestione delle integrazioni, consentendo agli sviluppatori di concentrarsi sulla logica di business e ottenere risultati rapidi ed efficaci.

### **Monitoraggio e analisi**

Mulesoft Anypoint include un tool (Mulesoft Anypoint Monitoring) che fornisce informazioni sulle metriche di consumo dal punto di vista operativo e di business, fornendo funzionalità di reporting e di dashboarding sia out-of-the-box che custom.

Mulesoft Anypoint Monitoring fornisce alert out-of-the-box oltre a funzionalità di alerting definite dagli utenti basate su diverse definizioni di KPI, da un punto di vista sia operativo che di business.

Ci sono molte metriche che possono essere catturate come `#requests`, `#failures`, dati sulle performance, tipi di errore sia per i metodi HTTP che relativamente all'infrastruttura.

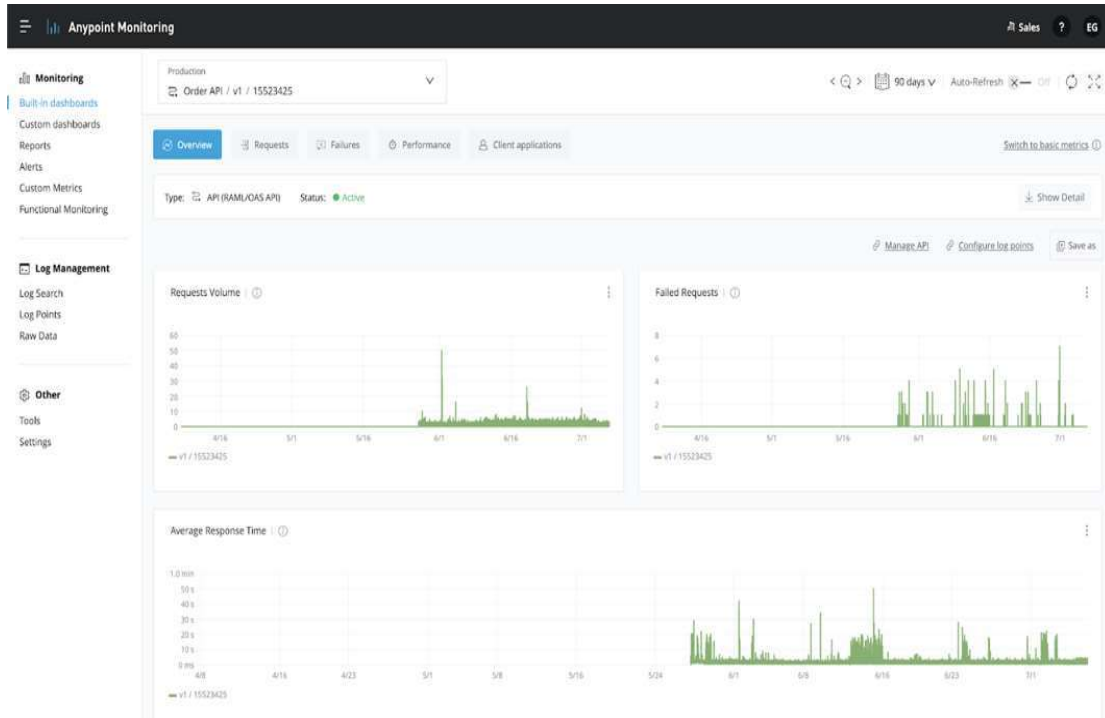


Immagine: esempio di analisi di trend

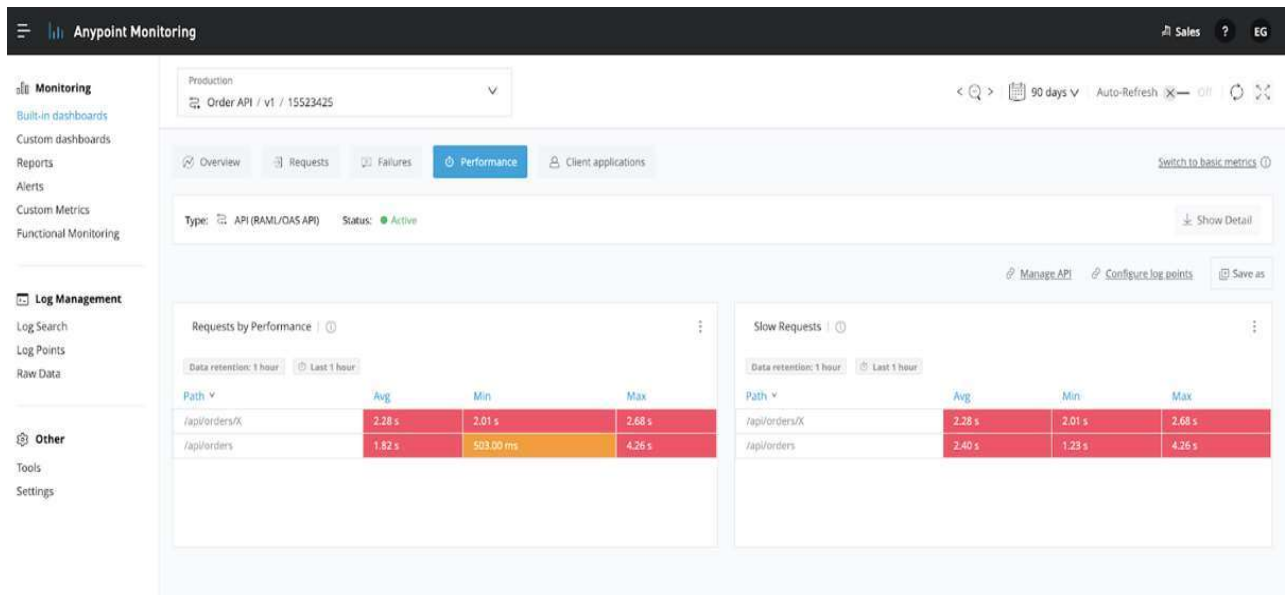
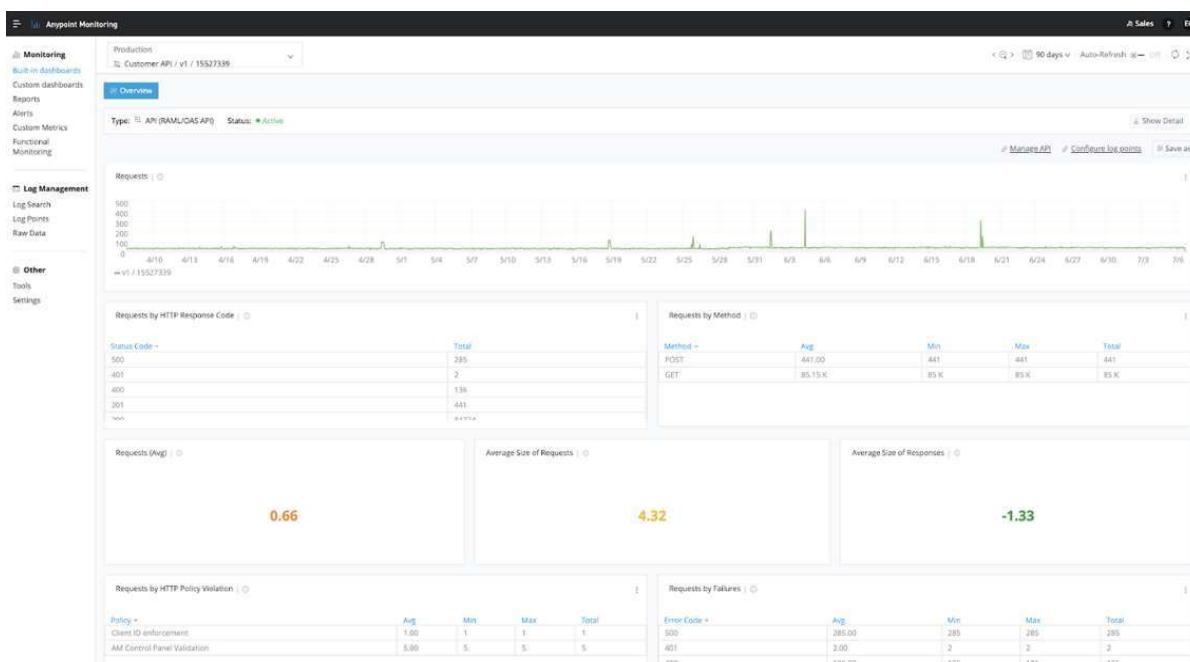


Immagine: esempio di visualizzazione di KPI

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.P.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

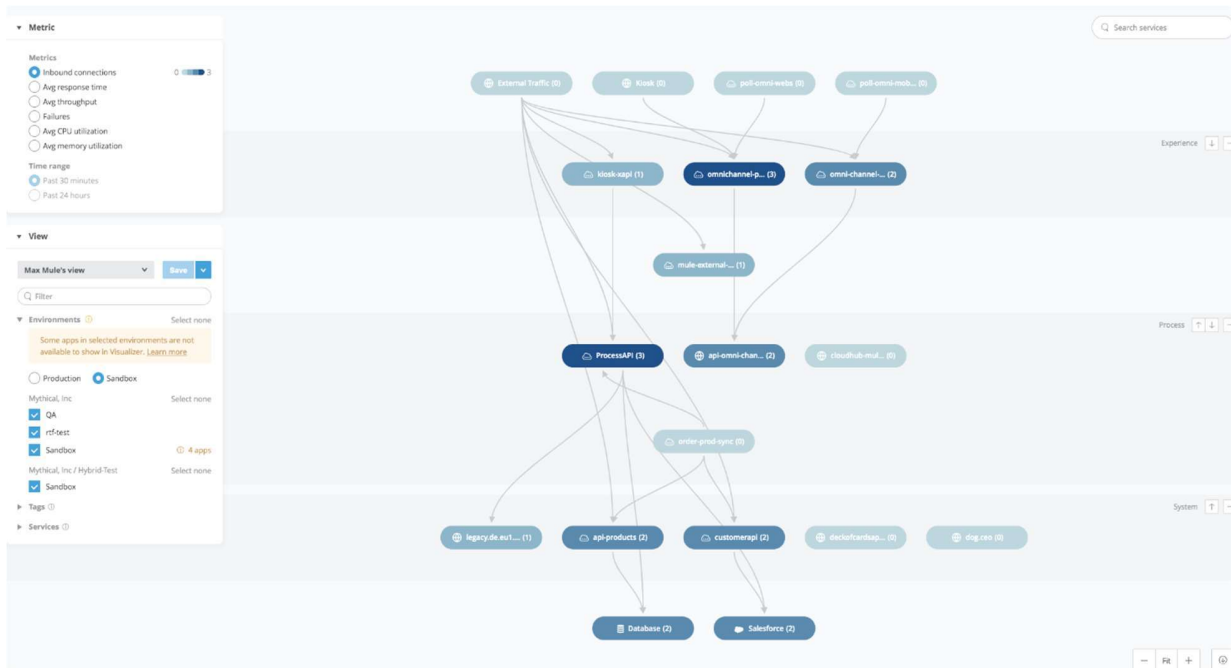


*Immagine: esempio di visualizzazione di report*

MuleSoft offre la possibilità di centralizzare log fornendo funzionalità avanzate di ricerca e correlazione dei log. Inoltre, fornisce funzionalità di tokenizzazione per proteggere le informazioni personali scritte sui log. Gli Application Log possono anche essere inoltrati a sistemi di sicurezza/gestione dei log esterni come Splunk, ELK stack e soluzioni simili.

Mulesoft Anypoint include anche la componente Mulesoft AnyPoint Visualizer che fornisce una visualizzazione interattiva delle API e delle connessioni tra i diversi componenti dell'ecosistema applicativo.





*Immagine: esempio di visualizzazione interattiva delle API*

Questa componente mette a disposizione le seguenti funzionalità:

- **Rappresentazione grafica delle API**, mostrando i flussi di dati, le trasformazioni e le interazioni tra i diversi servizi e sistemi. Questa visualizzazione consente di comprendere meglio come le API sono connesse e come i dati vengono scambiati tra di loro.
- **Tracciamento delle transazioni:** Anypoint Visualizer traccia e registra le transazioni delle API in tempo reale, consentendo di vedere in tempo reale l'andamento del traffico delle API e identificare eventuali problemi o anomalie. Si possono visualizzare il numero di richieste, le risposte, i tempi di risposta e altre metriche di performance.
- **Identificazione dei problemi:** Anypoint Visualizer fornisce una visione aggregata delle richieste e delle risposte delle API, consentendo di individuare facilmente eventuali errori o problemi di prestazioni. Si possono evidenziare e analizzare le richieste fallite, gli errori HTTP, le risposte con codici di stato anomali e altro ancora.
- **Esplorazione dei dati:** Anypoint Visualizer consente di esplorare i dati delle API in tempo reale e di filtrare le visualizzazioni in base a diversi attributi. Si possono analizzare i dati di utilizzo delle API, i dati delle transazioni e altre metriche per ottenere una migliore comprensione delle interazioni degli utenti e delle prestazioni complessive delle API.

Mulesoft Anypoint Visualizer offre una visualizzazione intuitiva e interattiva delle API, consentendo di esplorare, analizzare e monitorare l'ecosistema applicativo in modo efficace. Questo strumento aiuta a identificare problemi, migliorare le prestazioni e ottimizzare l'utilizzo delle API per garantire una migliore esperienza per gli utenti finali.

#### Documentazione tecnica di comprova

- Sezione "Integrazione con MuleSoft Anypoint" della Guida PDF allegata "Tool di integrazione" per i contenuti relativi a "Capacità di connettere sistemi eterogenei" (pag. 7-8).

Link contenuti “Capacità di connettere sistemi eterogenei” alla sezione “Integrazione con MuleSoft Anypoint”  
<https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001MzK5/hhmGIZWBjryz8QtJWDpGHZ0OrAcPKWbQkU3PztLUVOQ> (pag. 7-8).

- Sezione “AnyPoint API Designer” della Guida PDF allegata “Tool di integrazione” per i contenuti relativi a “Creazione di API” (pag. 9-10).

Link contenuti “Creazione di API” alla sezione “AnyPoint API Designer”

<https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001MzK5/hhmGIZWBjryz8QtJWDpGHZ0OrAcPKWbQkU3PztLUVOQ> (pag. 9-10).

- Sezione “AnyPoint API Management” della Guida PDF allegata “Tool di integrazione” per i contenuti relativi a “Gestione delle API” (pag. 10-12).

Link contenuti “Gestione delle API” alla sezione “AnyPoint API Management”

<https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001MzK5/hhmGIZWBjryz8QtJWDpGHZ0OrAcPKWbQkU3PztLUVOQ> (pag. 10-12).

- Sezione “Data Integration” della Guida PDF allegata “Tool di integrazione” per i contenuti relativi a “Integrazione dei dati” (pag. 19-20).

Link contenuti “Integrazione dei dati” alla sezione “Data Integration”

<https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001MzK5/hhmGIZWBjryz8QtJWDpGHZ0OrAcPKWbQkU3PztLUVOQ> (pag. 19-20).

- Sezione “Security” della Guida PDF allegata “Tool di integrazione” per i contenuti relativi a “Sicurezza” (pag. 12-13).

Link contenuti “Sicurezza” sez. “Security”

<https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001MzK5/hhmGIZWBjryz8QtJWDpGHZ0OrAcPKWbQkU3PztLUVOQ> (pag. 12-13).

- Sezione “MuleSoft Anypoint Studio” della Guida PDF allegata “Tool di integrazione” per i contenuti relativi a “Interfaccia” (pag. 13-17).

Link contenuti “Interfaccia” sez. “MuleSoft Anypoint Studio”

<https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001MzK5/hhmGIZWBjryz8QtJWDpGHZ0OrAcPKWbQkU3PztLUVOQ> (pag. 13-17).

- Sezioni “MuleSoft Anypoint Monitoring” (pag. 17-18) e “MuleSoft Anypoint Visualizer” (pag. 18-19) della Guida PDF allegata “Tool di integrazione” per i contenuti relativi a “Monitoraggio e analisi”.

Link contenuti “Monitoraggio e analisi” alle sezioni “MuleSoft Anypoint Monitoring” (pag. 17-18) e “MuleSoft Anypoint Visualizer” (pag. 18-19)

<https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001MzK5/hhmGIZWBjryz8QtJWDpGHZ0OrAcPKWbQkU3PztLUVOQ>.

## Categoria Marketing

**Nome Commerciale del Bundle offerto: Bundle Marketing per Consip**

### Automazione delle campagne

La soluzione consente di creare flussi di lavoro automatizzati per le campagne di marketing. Consente di creare automazioni delle campagne basate su Journey che possono essere attivate in base a determinati trigger o eventi. È possibile definire flussi di lavoro complessi per automatizzare l'invio di messaggi personalizzati ai destinatari in base alle loro azioni, interazioni o dati demografici. È possibile definire una serie di passaggi che vengono eseguiti in sequenza in base a determinati trigger o eventi. I flussi di lavoro possono essere altamente personalizzati e adattati alle ad esigenze specifiche. Le campagne di marketing possono essere eseguite su canali differenti, quali email, push notification, sms e pubblicità online e su canali social.

La soluzione offre strumenti per la gestione delle risposte automatizzate: si possono configurare regole e logiche che determinano come gestire le risposte dei clienti alle comunicazioni inviate.

La funzionalità consente di creare programmi di fidelizzazione per mantenere e coinvolgere i clienti. È possibile utilizzare dati demografici, comportamentali e di interazione per definire regole e logiche che determinano le azioni di marketing da intraprendere per ogni cliente. Questi programmi possono essere gestiti in modo automatizzato, inviando automaticamente messaggi di promozione o premiando i clienti in base alle loro azioni.

La funzionalità offre strumenti per creare visualizzazioni grafiche personalizzate della customer journey dei clienti. Grazie alla piattaforma low code, è possibile utilizzare un'interfaccia drag-and-drop per creare mappe di flusso che mostrano i vari punti di contatto e le interazioni del cliente lungo il percorso. Queste visualizzazioni possono essere personalizzate per rappresentare le specifiche strategie di marketing e consentire di visualizzare in modo chiaro come i clienti interagiscono con i messaggi e le attività di marketing.

La funzionalità offre un'interfaccia intuitiva e basata su strumenti visivi per definire trigger e attività all'interno della customer journey. È possibile creare regole e logiche personalizzate che determinano quando un determinato trigger o evento attiva una specifica attività di marketing, attraverso tool visivi e senza dover scrivere codice.

La funzionalità permette di integrarsi con i CMS aziendali al fine di facilitare la creazione e la gestione di contenuti pertinenti e personalizzati lungo l'intero percorso del cliente. La funzionalità fornisce API e connettori che consentono di integrare il CMS esistente direttamente nella piattaforma. Ciò consente di sincronizzare i contenuti tra il CMS e Salesforce Marketing Cloud, facilitando la creazione e la gestione di contenuti pertinenti e personalizzati, e la distribuzione degli stessi lungo il percorso del cliente, personalizzando le comunicazioni di marketing, come email, messaggi di testo o notifiche push.

### Documentazione tecnica di comprova

- Sezione "Creazione di una campagna Marketing Cloud" della Guida PDF allegata "Campagne Marketing Cloud" per i contenuti relativi a "Campagne di marketing" (pag. 1-2).

Link contenuti: "Campagne di marketing" alla sezione "Creazione di una Campagna su Marketing Cloud" [https://resources.docs.salesforce.com/244/latest/it-it/sfdc/pdf/mc\\_campaigns.pdf](https://resources.docs.salesforce.com/244/latest/it-it/sfdc/pdf/mc_campaigns.pdf) (pag. 1-2).

- Guida PDF allegata “Journey e automazioni di Marketing Cloud” per i contenuti relativi a “Flussi di lavoro automatizzati”, “Interfaccia intuitiva del customer journey”, “Piattaforma low code”, “Visualizzazioni grafiche” e “Definizione di trigger e attività” alle sezioni:

- ✓ Automazione dei processi in Automation Studio (Pag. 2-198)
- ✓ Journey e messaggi (Pag. 202-204)
- ✓ Dashboard dei journey (pag. 222)
- ✓ Gestione dei customer journey (Pag. 224-244)
- ✓ Origini immissione (Pag. 248-279)
- ✓ Uso dei dati in Journey Builder (Pag. 286-295)
- ✓ Attività di messaggistica (Pag. 301- 338)
- ✓ Trigger basati sul comportamento (Pag. 409-414).

Link contenuti “Flussi di lavoro automatizzati”, “Interfaccia intuitiva del customer journey”, “Piattaforma low code”, “Visualizzazioni grafiche” e “Definizione di trigger e attività”

[https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001MzDn/ubcMfxWoYyGH4\\_07e9p8N9z355iEbWQlXmst7oqPBsU](https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001MzDn/ubcMfxWoYyGH4_07e9p8N9z355iEbWQlXmst7oqPBsU) alle sezioni:

- ✓ Automazione dei processi in Automation Studio (Pag. 2-198)
- ✓ Journey e messaggi (Pag. 202-204)
- ✓ Dashboard dei journey (pag. 222)
- ✓ Gestione dei customer journey (Pag. 224-244)
- ✓ Origini immissione (Pag. 248-279)
- ✓ Uso dei dati in Journey Builder (Pag. 286-295)
- ✓ Attività di messaggistica (Pag. 301- 338)
- ✓ Trigger basati sul comportamento (Pag. 409-414).

- Guida PDF allegata “Marketing Cloud Mobile Studio” alla sezione “Risposta automatica ai messaggi” (pag. 32) e Guida PDF allegata “Email di Marketing Cloud” alle sezioni “Messaggi” e “Email con trigger in Email Studio” (pag. 285) per i contenuti relativi a “Risposte automatizzate”.

Link contenuti “Risposte automatizzate” alla sezione “Risposta automatica ai messaggi”:

[https://resources.docs.salesforce.com/244/latest/it-it/sfdc/pdf/mc\\_mobile\\_studio.pdf](https://resources.docs.salesforce.com/244/latest/it-it/sfdc/pdf/mc_mobile_studio.pdf) (pag. 32) e alle sezioni “Messaggi” e “Email con trigger in Email Studio” [https://resources.docs.salesforce.com/244/latest/it-it/sfdc/pdf/mc\\_email.pdf](https://resources.docs.salesforce.com/244/latest/it-it/sfdc/pdf/mc_email.pdf) (pag. 285).

- Guida PDF allegata “Journey e automazioni di Marketing Cloud” per i contenuti relativi a “Programmi di Fidelizzazione” alle sezioni:

- ✓ Journey multifase (Pag. 226-227)
- ✓ Creazione di un Journey multifase (Pag. 227-228)
- ✓ Campagne di Benvenuto (Pag. 228-231)
- ✓ Campagne di vendita al dettaglio (Pag. 231-234)
- ✓ Campagne di anniversario (Pag. 234-237).

Link contenuti “Programmi di Fidelizzazione”

[https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001MzDn/ubcMfxWoYyGH4\\_07e9p8N9z355iEbWQlXmst7oqPBsU](https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/000000000062/a/3y000001MzDn/ubcMfxWoYyGH4_07e9p8N9z355iEbWQlXmst7oqPBsU) alle sezioni:

- ✓ Journey multifase (Pag. 226-227)
  - ✓ Creazione di un Journey multifase (Pag. 227-228)
  - ✓ Campagne di Benvenuto (Pag. 228-231)
  - ✓ Campagne di vendita al dettaglio (Pag. 231-234)
  - ✓ Campagne di anniversario (Pag. 234-237).
- 
- Guida PDF allegata “Content Builder” per i contenuti relativi a “Integrazione con i CMS aziendali” (pag.4-5).  
Link contenuti “Integrazione con i CMS aziendali”  
[https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/0000000000062/a/3y000001MzEM/KCPd9DqUJ4d3Tv3E\\_WNnB6bwCMpXt\\_glkQIDxu9NZiZk](https://org62.my.salesforce.com/sfc/p/0000000000062/a/3y000001MzEM/KCPd9DqUJ4d3Tv3E_WNnB6bwCMpXt_glkQIDxu9NZiZk) (pag.4-5).