



## **ALLEGATO 2**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. N. 36/2023, PER  
LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59,  
COMMA 3, PER LA FORNITURA DI SERVIZI SAAS DI CRM E  
MARKETING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI  
EDIZIONE 2 - ID 2700**



## INDICE

<b>PARTE GENERALE</b>	<b>4</b>
<b>1   PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>2   CONTESTO</b>	<b>4</b>
<b>PARTE SPECIALE</b>	<b>7</b>
<b>3   GLOSSARIO</b>	<b>7</b>
<b>4   DEFINIZIONE E CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA</b>	<b>8</b>
4.1   OGGETTO DELLA FORNITURA E CONTESTO TECNOLOGICO	8
4.2   FUNZIONALITÀ E LOTTI MERCEOLOGICI	9
4.3   LOTTO 1: ORACLE	11
4.3.1   Servizi SaaS Oracle	11
4.3.2   Tipologia e fatturazione dei servizi	11
4.3.3   Crediti di servizio	12
4.3.4   Importo minimo ordinabile	12
4.4   LOTTO 2: MICROSOFT	12
4.4.1   Servizi SaaS Microsoft	12
4.4.2   Tipologia e fatturazione dei servizi	12
4.4.3   Crediti di servizio	13
4.4.4   Importo minimo ordinabile	13
4.5   LOTTO 3: SALESFORCE	13
4.5.1   Servizi SaaS Salesforce	13
4.5.2   Tipologia e fatturazione dei servizi	13
4.5.3   Crediti di servizio	14
4.5.4   Importo minimo ordinabile	14
4.6   LOTTO 4: SAP	14
4.6.1   Servizi SaaS SAP	14
4.6.2   Tipologia e fatturazione dei servizi	15
4.6.3   Crediti di servizio	15
4.6.4   Importo minimo ordinabile	15
<b>5   DURATA</b>	<b>16</b>
<b>6   ATTIVAZIONE DEI SERVIZI PUBLIC CLOUD</b>	<b>17</b>
6.1   ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	17
<b>7   REQUISITI DI QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI E LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>18</b>
7.1   QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI	18
7.2   LIVELLI DI SERVIZIO	18



8	REQUISITO DNSH .....	20
9	AGGIORNAMENTO DEI LISTINI.....	21
10	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	22
11	EXIT STRATEGY E GRACE PERIOD .....	24
12	RESPONSABILE GENERALE DEL CONTRATTO .....	25
13	CYBERSICUREZZA.....	27
14	REPORTISTICA E MONITORAGGIO .....	28



## **PARTE GENERALE**

### **1 PREMESSA**

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

Il presente capitolato disciplina i requisiti minimi della fornitura dei servizi SaaS in ambito CRM e del Marketing per le Pubbliche Amministrazioni.

### **2 CONTESTO**

Il Piano Triennale per l'Informatica, oltre ad altri principi guida che le Amministrazioni devono seguire, si basa anche sul **principio "Cloud First"** che risponde a tre sfide principali: (i) assicurare l'autonomia tecnologica del Paese, (ii) garantire il controllo sui dati, (iii) aumentare la resilienza dei servizi digitali. In coerenza con gli obiettivi del PNRR, la strategia traccia un percorso per accompagnare le PA italiane nella migrazione dei dati e degli applicativi informatici verso un ambiente cloud sicuro.

La strategia "Cloud Italia", pubblicata a settembre 2021 dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale e dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale nell'ambito del percorso attuativo definito dall'art.33-septies del Decreto-Legge n. 179 del 2012 e gli investimenti del PNRR legati all'abilitazione cloud rappresentano una grande occasione per supportare la riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni.

Con il principio *cloud first*, si vuole guidare e favorire l'adozione sicura, controllata e completa delle tecnologie cloud da parte del settore pubblico, in linea con i principi di tutela della privacy e con le raccomandazioni delle istituzioni europee e nazionali. In particolare, le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria devono valutare l'adozione del paradigma cloud prima di qualsiasi altra tecnologia.

L'adozione del paradigma cloud rappresenta, infatti, la chiave della trasformazione digitale abilitando una vera e propria rivoluzione del modo di pensare i processi di erogazione dei servizi della PA verso cittadini, professionisti ed imprese.

L'attuazione dell'art.33-septies del Decreto-legge n. 179 del 2012, non rappresenta solo un adempimento legislativo, ma è soprattutto una occasione perché ogni ente attivi gli opportuni



processi di gestione interna con il fine di modernizzare i propri applicativi e al contempo migliorare la fruizione dei procedimenti, delle procedure e dei servizi erogati.

Tale affermazione è sostenuta da numerose evidenze contenute in studi internazionali che riconoscono nel cloud il principale **fattore abilitante** per:

- ✓ **generare valore verso l'utente finale:** il cloud abilita l'utilizzo di tecnologie innovative (es. ML, AI, Cognitive, Big Data, IoT) difficilmente accessibili con l'utilizzo di infrastrutture tradizionali con un miglioramento dei processi attuali di erogazione dei servizi e la possibilità di introdurre nuovi servizi innovativi anche grazie ad una riqualificazione della spesa IT;
- ✓ **introdurre modelli operativi innovativi:** l'utilizzo di nuovi modelli di delivery del software (es. DevOps) favorisce l'innovazione e la modernizzazione dei modelli operativi attuali con la drastica riduzione dei tempi di attesa per il setup dell'infrastruttura durante il ciclo di vita del software e la possibilità di riqualificare le risorse e focalizzarsi sul miglioramento della qualità dei servizi;
- ✓ **ottimizzare l'infrastruttura:** AgID stima una riduzione fino al 70% degli attuali costi legati all'infrastruttura per la PA derivanti dalla dismissione dei data center, azione resa possibile grazie alla migrazione in cloud, con una conseguente gestione ottimizzata della variabilità della domanda rispetto alle risorse infrastrutturali ed una maggiore trasparenza sui costi derivante dal monitoraggio dei consumi di risorse;
- ✓ **incrementare la sicurezza** delle infrastrutture pubbliche per proteggerci dai rischi cyber.

In tal modo, le infrastrutture digitali saranno più affidabili e sicure e la Pubblica Amministrazione potrà rispondere in maniera organizzata agli attacchi informatici, garantendo continuità e qualità nella fruizione di dati e servizi.

Attraverso il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024 e 2024-2026 (in avanti nel presente documento anche solo "Piano Triennale"), AgID ha proseguito la propria attività per la regolamentazione della cyber security già avviata negli anni precedenti, tenendo tuttavia conto del trasferimento all'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), ai sensi del Decreto Legge n. 82/2021, di tutte le competenze in materia di cybersicurezza e cyber resilience, e di conseguenza della profonda revisione dell'Architettura Nazionale Cyber, anche alla luce dell'adozione, in data 17 maggio 2022, della Strategia Nazionale di Cybersicurezza 2022-2026 e dell'annesso Piano di implementazione.

A tal fine è stato definito il **modello strategico Cloud della PA** poi evoluto nella **Strategia Cloud Italia**, elaborata in collaborazione con l'**Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN)** e disponibile sul sito <https://cloud.italia.it/strategia-cloud-pa/>.

Essa si compone delle seguenti linee di indirizzo strategiche:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Accordo Quadro per la fornitura di servizi SaaS di CRM e Marketing per le Pubbliche Amministrazioni

Edizione 2 - ID 2700

Allegato 2 - Capitolato Tecnico



1. la **classificazione di dati e servizi**, che determina la tipologia di dati in possesso alle PA in base al danno che la loro compromissione provocherebbe al Paese;
2. la **qualificazione dei servizi cloud**, che definisce e cataloga quali infrastrutture e servizi per la PA soddisfano i requisiti di sicurezza, affidabilità e scalabilità;
3. il **Polo Strategico Nazionale**, l'infrastruttura distribuita sul territorio nazionale progettata per garantire adeguati livelli di continuità operativa e tolleranza ai guasti a partire dai servizi strategici e critici della PA.

AgID e DTD, inoltre, hanno avviato il **Programma nazionale di abilitazione al cloud**, ovvero l'insieme dei progetti specifici che consentiranno alle PA di migrare infrastrutture ed applicativi esistenti verso i servizi e le infrastrutture qualificate secondo quanto previsto dalla Strategia Cloud Italia. Nell'ambito della Strategia è definito un framework di strumenti e metodologie di abilitazione al cloud (Cloud Enablement). Tale manuale rappresenta il principale strumento metodologico che le PA possono utilizzare per avviare il percorso di migrazione dei propri servizi in cloud. Ulteriori approfondimenti sono disponibili sul sito <https://cloud.italia.it/programma-abilitazione-cloud/>.

Consip S.p.A., in qualità di Stazione Appaltante, ha aggregato i fabbisogni e predisposto la procedura di gara per soddisfare le esigenze delle amministrazioni centrali e locali.

A tal fine Consip S.p.a., AgID e DTD hanno definito un programma di **gare strategiche ICT**, di cui la presente iniziativa è una seconda edizione, finalizzate ad accelerare i processi di *procurement* delle PA che hanno la necessità di contrattualizzare fornitori per essere supportate nel processo di trasformazione digitale e migrazione al cloud.



## **PARTE SPECIALE**

### **3 GLOSSARIO**

Di seguito si elencano le principali definizioni utilizzate nella documentazione di gara ed integrabili con le ulteriori definizioni presenti nel contratto:

- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale;
- **Amministrazione Aggudicatrice/ Stazione Appaltante:** Consip S.p.A.;
- **Amministrazione / Amministrazione Contraente:** le Amministrazioni dello Stato, nonché le restanti Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 (che ha sostituito l'art. 1 del D.Lgs. n. 29/1993), come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, come richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché gli altri soggetti legittimati, che aderiscono all'Accordo Quadro nel periodo della sua validità ed efficacia;
- **Catalogo:** apposito strumento informatico messo a disposizione delle Amministrazioni per selezionare e ordinare le funzionalità CRM SaaS desiderate;
- **CSP:** Cloud Service Provider;
- **CV:** centri di valutazione del Ministero dell'interno e del Ministero della difesa;
- **CVCN:** Centro di Valutazione e Certificazione nazionale, istituito presso il Ministero dello sviluppo economico e trasferito dal D.L. 82/2021 (convertito con L. n. 109/2021) presso l'Agenzia per la cybersicurezza nazionale;
- **Data di Accettazione del servizio:** la data di esito positivo della verifica di conformità;
- **Data di Attivazione del servizio:** data a partire dalla quale le Amministrazioni Pubbliche possono utilizzare i servizi oggetto della presente iniziativa;
- **Data Ordinativo di fornitura:** si intende la data di invio dell'ordinativo di Fornitura, ossia la data che comparirà nell'omonimo campo del database degli ordinativi sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) per l'Accordo Quadro in esame;
- **DTD:** Dipartimento per la trasformazione digitale;
- **Exit strategy:** la strategia di uscita che garantisce all'Amministrazione la corretta applicazione di tutte le attività necessarie per realizzare la migrazione dei dati da un CSP ad un altro. Tale strategia deve comprendere le attività inerenti alla portabilità dei dati di cui al livello di qualificazione QC1, quale livello minimo da possedere per i servizi oggetto della presente acquisizione;
- **Fornitore:** si intende la/le impresa/e o il/i raggruppamento/i temporaneo/i o il/i consorzio/consorzi di imprese risultato/i aggiudicatario/aggiudicatari e che



conseguentemente sottoscrive/sottoscrivono l'Accordo Quadro, obbligandosi a quanto nella stessa previsto;

- **Giorni lavorativi:** da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi;
- **Grace period:** è il periodo entro il quale il CSP attiva la Exit Strategy richiesta dall'Amministrazione;
- **Importo minimo ordinabile (IMO):** il valore minimo di un ordinativo di fornitura;
- **Ordinativo/i di Fornitura (OdF):** il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare i Servizi SaaS CRM e Marketing oggetto del presente Accordo Quadro;
- **Ore lavorative:** dalle 9:00 alle 18:00 di ogni giorno lavorativo;
- **PEC:** posta elettronica certificata oppure REM SERVIZI DI RECAPITO CERTIFICATO A NORMA DEL REGOLAMENTO EIDAS 910/2014, quando entrerà in vigore tale fattispecie;
- **Region:** Area geografica dove è situato il Data Center utilizzato dal CSP per l'erogazione dei servizi cloud;
- **Termini contrattuali:** tutti i termini previsti dal presente contratto sono da intendersi "solari", ove non diversamente stabilito.

## 4 DEFINIZIONE E CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

La presente iniziativa è relativa alla conclusione di un Accordo Quadro diviso in più lotti mono-aggiudicatari (ex art. 59, comma 3 Dlgs. n. 36/2023), relativo all'acquisizione di servizi Cloud SaaS in ambito CRM e Marketing per le P.A.

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

### 4.1 Oggetto della fornitura e contesto tecnologico

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

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





✓il **CRM**, comprendente le funzionalità per la gestione dei clienti (nel nostro caso cittadini), i cui utenti sono operatori interni all'organizzazione;

✓il **Marketing**, con funzionalità rivolte alla creazione e gestione di campagne di contatto e comunicazione verso l'esterno.

Si specifica che nell'ambito della medesima offerta, la categoria CRM e la categoria Marketing devono essere nativamente integrate, senza necessità di alcuno sviluppo per ottenere tale integrazione, fermo restando che la singola Amministrazione potrà scegliere di acquistare funzionalità afferenti a una singola categoria o procedere all'acquisizione contestuale di funzionalità afferenti a entrambe le categorie, come in seguito specificato all'interno del presente documento.

## 4.2 Funzionalità e lotti merceologici

L'oggetto della fornitura è rappresentato da Servizi Public Cloud in ambito CRM e Marketing nell'ambito dei 4 lotti merceologici, di seguito indicati:

- Servizi SaaS CRM e Marketing – Oracle;
- Servizi SaaS CRM e Marketing - Microsoft;
- Servizi SaaS CRM e Marketing – Salesforce;
- Servizi SaaS CRM e Marketing - SAP.

Per la fornitura relativa ai servizi SaaS, si assume che, in ossequio alla normativa in materia di contrattualistica pubblica, l'Amministrazione dovrà scegliere tra i diversi prodotti cloud svolgendo preliminarmente una valutazione redatta ai sensi dell'art. 68 del Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.) al fine di adottare una scelta motivata, volta ad evitare che l'individuazione del fornitore avvenga e/o generi fenomeni di lock-in.

La verifica sui presupposti per ricorrere all'utilizzo del presente Accordo Quadro è rimessa alla responsabilità dell'Amministrazione.

Per ogni lotto i servizi offerti dovranno soddisfare le seguenti funzionalità base (requisiti minimi) e sarà reso disponibile l'intero catalogo di servizi CRM e Marketing dello specifico CSP.

Servizi Public Cloud SaaS – CRM e MARKETING	
MACRO FUNZIONALITA' – CRM (1)	Dettaglio (10)



<b>CRM Customer Engagement Center</b>	Case Management
	Knowledge Management
	Workflow Support
	Gestione canale email
	Report & Dashboard
	Predictive Customer Analytics
	Mobile App Support
	Platform Ecosystem and Integration
	Usability
	Globalization
<b>MACRO FUNZIONALITA' – MARKETING (1)</b>	<b>Dettaglio (3)</b>
<b>Multichannel Marketing</b>	Customer Profile Management
	Campaign Workflow
	Marketing Channel Support

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

- Case management:** la funzionalità consente di recepire l'istanza di un cliente e seguirla fino alla sua risoluzione. Comprende una interfaccia a supporto di aree quali trouble ticketing, problem resolution, client advice;
- Knowledge Management:** la funzionalità consente un approccio integrato alla gestione dei knowledge assets dell'organizzazione (best practices, processi di business, contesti operativi, ecc.). Come minimo è composta di una knowledge base di back-end, funzioni di ricerca e interfaccia utente;
- Workflow Support:** la funzionalità comprende l'automazione dei processi e il monitoraggio del relativo stato (assegnazione compiti, instradamento, approvazione e risoluzione), inclusa la gestione di regole di controllo (SLA);
- Gestione canale email:** la funzionalità consente l'orchestrazione del canale email per l'interazione col cliente;
- Report & Dashboard:** la funzionalità integra real-time analytics in processi di business, processando dati storici e dati real-time in risposta a situazioni di business, per rendere più rapide le decisioni;
- Predictive Customer Analytics:** la funzionalità consente di stimare e/o modellare gli aspetti potenziali del rapporto con un cliente. Include la capacità di creare dashboards interattive per esplorare i dati;
- Mobile Support:** la funzionalità include strumenti di supporto al cliente accessibili da tablet o smartphone;



- h. **Platform Ecosystem and Integration:** la funzionalità comprende strumenti per la connessione con master data sources o altre applicazioni via APIs;
- i. **Usability:** la funzionalità comprende interfacce intuitive che facilitano l'utente nella navigazione e nell'utilizzo delle funzioni necessarie al proprio business;
- j. **Globalization:** la funzionalità permette al sistema di CRM di fornire servizi internazionali, supportando requisiti specifici di regioni e nazioni (es. gestione di lingue e valute differenti).

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

- a. **Customer Profile Management:** la funzionalità permette di creare un profilo dell'utenza per l'attivazione del Multichannel Marketing Hubs. Consente di acquisire dati da diverse sorgenti e integrare dati propri e di terze parti. Deve essere possibile gestire i processi di tipo B2C e/o B2B;
- b. **Campaign Workflow:** la funzionalità consente la pianificazione, la progettazione e l'esecuzione di campagne multistep e multicanale, compresa la gestione di task, responsabilità, timeline e contenuti di supporto. Deve essere possibile gestire i processi di tipo B2C e/o B2B;
- c. **Marketing Channel Support:** la funzionalità riguarda l'applicazione di una strategia unica attraverso canali differenti (email, sms, web, ecc.) per massimizzare opportunità di coinvolgimento con l'utenza potenziale o esistente. Deve essere possibile gestire i processi di tipo B2C e/o B2B.

### 4.3 Lotto 1: ORACLE

#### 4.3.1 Servizi SaaS Oracle

Costituiscono oggetto della fornitura i Servizi Public Cloud SaaS Oracle in ambito CRM e MARKETING contenuti nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice - Lotto 1**.

Nel dettaglio possono essere acquistati: servizi Public Cloud SaaS in ambito CRM e Marketing per 12, 24 oppure 36 mesi.

#### 4.3.2 Tipologia e fatturazione dei servizi

I servizi sopra indicati potranno essere acquisiti con modalità di acquisizione "Annual Commit", ossia committed, ciò consente alle Amministrazioni di scegliere la tipologia e quantità di servizi durante la vigenza dell'Ordinativo di fornitura. Le Amministrazioni si impegnano a corrispondere



l'intero ammontare, in rate trimestrali posticipate, di uguale importo. I servizi ordinati e non utilizzati dovranno comunque essere pagati e non potranno essere recuperati dopo la scadenza del periodo contrattuale.

#### **4.3.3 Crediti di servizio**

L'Amministrazione potrà richiedere un credito a fronte di un disservizio, relativo ai livelli di servizio di cui al par. 7.2.

I crediti saranno richiesti mediante una e-mail che l'Amministrazione invierà al Fornitore il quale provvederà ad inoltrarla ad Oracle.

L'Amministrazione dovrà inviare la richiesta di credito entro 30 giorni solari dopo il termine del mese di indisponibilità del servizio.

Il Fornitore dovrà inoltrare ad Oracle tale richiesta entro 5 giorni solari dal ricevimento.

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

#### **4.3.4 Importo minimo ordinabile**

Per questo lotto non è previsto un importo minimo.

### **4.4 Lotto 2: MICROSOFT**

#### **4.4.1 Servizi SaaS Microsoft**

Costituiscono oggetto della fornitura i Servizi Public Cloud SaaS Microsoft in ambito CRM e MARKETING contenuti nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice - Lotto 2**.

Nel dettaglio possono essere acquistati servizi Public Cloud SaaS in ambito CRM e Marketing per 12 mesi.

#### **4.4.2 Tipologia e fatturazione dei servizi**

I servizi sopra indicati potranno essere acquisiti con modalità di acquisizione "Annual Commit", ossia committed, ciò consente alle Amministrazioni di scegliere la tipologia e quantità di servizi durante la vigenza dell'Ordinativo di fornitura. Le Amministrazioni si impegnano a corrispondere



l'intero ammontare, in rate trimestrali posticipate, di uguale importo. I servizi ordinati e non utilizzati dovranno comunque essere pagati e non potranno essere recuperati dopo la scadenza del periodo contrattuale.

#### **4.4.3 Crediti di servizio**

L'Amministrazione potrà richiedere un credito a fronte di un disservizio, relativo ai livelli di servizio di cui al par. 7.2.

I crediti saranno richiesti mediante una richiesta e-mail che l'Amministrazione invierà al Fornitore il quale provvederà ad inoltrarla a Microsoft.

L'Amministrazione dovrà inviare la richiesta di credito entro 30 giorni solari dopo il termine del mese di indisponibilità del servizio.

Il Fornitore dovrà inoltrare a Microsoft tale richiesta entro 5 giorni solari dal ricevimento.

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

#### **4.4.4 Importo minimo ordinabile**

Per questo lotto non è previsto un importo minimo.

### **4.5 Lotto 3: SALESFORCE**

#### **4.5.1 Servizi SaaS Salesforce**

Costituiscono oggetto della fornitura i Servizi Public Cloud SaaS Salesforce in ambito CRM e MARKETING contenuti nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice - Lotto 3**.

Nel dettaglio possono essere acquistati servizi Public Cloud SaaS in ambito CRM e Marketing da 12 a 36 mesi.

#### **4.5.2 Tipologia e fatturazione dei servizi**

I servizi sopra indicati potranno essere acquisiti con modalità di acquisizione "Annual Commit", ossia committed, ciò consente alle Amministrazioni di scegliere la tipologia e quantità di servizi durante la vigenza dell'Ordinativo di fornitura. Le Amministrazioni si impegnano a corrispondere



l'intero ammontare, in rate trimestrali posticipate, di uguale importo. I servizi ordinati e non utilizzati dovranno comunque essere pagati e non potranno essere recuperati dopo la scadenza del periodo contrattuale.

#### **4.5.3 Crediti di servizio**

L'Amministrazione potrà richiedere un credito a fronte di un disservizio, relativo ai livelli di servizio di cui al par. 7.2.

I crediti saranno richiesti mediante una richiesta e-mail che l'Amministrazione invierà al Fornitore il quale provvederà ad inoltrarla a Salesforce.

L'Amministrazione dovrà inviare la richiesta di credito entro 30 giorni solari dopo il termine del mese di indisponibilità del servizio.

Il Fornitore dovrà inoltrare a Salesforce tale richiesta entro 5 giorni solari dal ricevimento.

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

#### **4.5.4 Importo minimo ordinabile**

Per questo lotto non è previsto un importo minimo.

### **4.6 Lotto 4: SAP**

#### **4.6.1 Servizi SaaS SAP**

Costituiscono oggetto della fornitura i Servizi Public Cloud SaaS SAP in ambito CRM e MARKETING contenuti nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice - Lotto 4**.

Nel dettaglio possono essere acquistati:

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



#### **4.6.2 Tipologia e fatturazione dei servizi**

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

#### **4.6.3 Crediti di servizio**

L’Amministrazione potrà richiedere un credito a fronte di un disservizio, relativo ai livelli di servizio di cui al par. 7.2.

I crediti saranno richiesti mediante una richiesta e-mail che l’Amministrazione invierà al Fornitore il quale provvederà ad inoltrarla a SAP.

L’Amministrazione dovrà inviare la richiesta di credito entro 30 giorni solari dopo il termine del mese di indisponibilità del servizio.

Il Fornitore dovrà inoltrare a SAP tale richiesta entro 5 giorni solari dal ricevimento.

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

#### **4.6.4 Importo minimo ordinabile**

Per questo lotto è previsto un **importo minimo ordinabile (IMO) pari a € 25.000,00.**



## 5 DURATA

L'Accordo Quadro ha una durata pari a 18 (diciotto) mesi decorrenti dalla Data di Attivazione dello stesso in piattaforma.

La durata dei singoli ordinativi di fornitura decorre dalla **Data di Accettazione del Servizio** ed è differente in funzione del lotto, come precedentemente dettagliato.





## 6 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI PUBLIC CLOUD

### 6.1 Attivazione dei servizi

Per tutti i lotti, nel caso di prima attivazione l'Amministrazione dovrà registrarsi al portale del CSP tramite un apposito link inviato ad essa dal Fornitore all'accettazione dell'ordinativo di fornitura.

Sia nel caso di prima attivazione che di rinnovo o espansione degli ambienti esistenti, l'attivazione dei servizi avverrà a seguito della ricezione di una email con il riepilogo dell'ordinativo di fornitura e/o con il codice di attivazione dei servizi, da parte del fornitore, entro un massimo di 15 giorni dalla ricezione dell'ordinativo sulla piattaforma Consip, pena l'applicazione delle penali.

Per tutti i lotti, la data di ricezione della email da parte dell'Amministrazione sarà considerata quale **Data di attivazione del servizio.**



## 7 REQUISITI DI QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI E LIVELLI DI SERVIZIO

### 7.1 Qualificazione dei servizi

I servizi cloud oggetto della presente iniziativa dovranno essere erogati nel rispetto dei requisiti descritti dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (in avanti anche solo **ACN**), in tema di qualificazione dei servizi e delle infrastrutture cloud. Si applica pertanto quanto previsto dal Regolamento, adottato da ACN con Decreto Direttoriale [n. 21007/24](#) del 27 giugno 2024 e applicabile dal 1 agosto 2024 (in avanti anche solo **Regolamento**).

In ogni caso, l'intera erogazione del servizio, compresa la componente infrastrutturale, deve possedere i livelli di qualificazione richiesti dal predetto Regolamento.

La qualificazione dei servizi è condizione essenziale ai fini della stipula dell'Accordo Quadro e dovrà essere mantenuta per tutta la durata dello stesso e dei singoli contratti attuativi.

Il livello di qualificazione minimo da possedere per i servizi oggetto della presente acquisizione è il **QC1**.

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 o di requisiti di uno o più dei servizi cloud oggetto del contratto superiore a quello richiesto ai fini della stipula, fermo il diritto della Amministrazione di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 123 del D. Lgs. n. 36/2023, quest'ultima ha comunque facoltà di proseguire il rapporto contrattuale, per i restanti servizi, purchè sempre gli stessi siano sempre in possesso della relativa qualificazione ACN.

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

In caso di revoca della qualificazione si applica quanto previsto dal predetto Regolamento.

Resta inteso che, in caso di revoca della qualificazione o comunque di perdita definitiva della qualificazione, si applicherà quanto previsto in tema di "Risoluzione" nell'Accordo Quadro.

Si applica quanto previsto nell'Accordo Quadro.

### 7.2 Livelli di servizio



La disponibilità dei servizi dovrà essere assicurata h 24/7, 365 giorni l'anno ed in modalità continuativa.

I livelli di servizio utili all'ottenimento dei crediti di servizio da parte dell'Amministrazione sono quelli dichiarati dai CSP ai fini dell'ottenimento della certificazione ACN, resi pubblici dai CSP attraverso i propri siti.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio darà luogo all'erogazione dei crediti di servizio in favore della Amministrazione contraente; il processo da seguire è indicato in dettaglio su ogni lotto.

A tal fine, l'Amministrazione avrà a disposizione idonei strumenti di monitoraggio (mediante apposite dashboard) dei servizi acquistati.



## 8 REQUISITO DNSH

I servizi cloud erogati dovranno essere conformi ai 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), relativi alla Scheda n. 6, della Circolare RGS n. 33/2022, aggiornata con le Linee Guida del 14 maggio 2024 qualora vengano acquisiti tramite fondi PNRR.

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

Resta inteso che:

- è demandata alle singole Amministrazioni la responsabilità di richiedere e verificare gli ulteriori documenti necessari alla comprova degli eventuali ulteriori requisiti introdotti in sede di eventuale modifica della scheda n. 6 sopra richiamata ovvero attinenti alla corretta esecuzione delle obbligazioni contrattuali;
- sarà altresì onere delle stesse Amministrazioni la corretta archiviazione di tutta la documentazione ai fini delle successive azioni da parte degli organi di controllo nazionali ed europei (es. audit della Commissione UE).

Coerentemente con quanto previsto dalla Circolare RGS n. 33/2022, la Stazione Appaltante si riserva di verificare l'applicabilità di ulteriori schede al momento non segnalate.



## 9 AGGIORNAMENTO DEI LISTINI

Il Listino di ogni lotto potrà essere oggetto di aggiornamento nel corso della durata contrattuale, sino alla chiusura di tutti i singoli ordinativi di fornitura. L'aggiornamento include l'inserimento, la rimozione, la variazione dei servizi e/o degli importi unitari degli stessi.

Resta comunque fermo il rispetto dei requisiti e delle funzionalità minime richieste al § 4.

Il primo aggiornamento possibile relativo al listino di riferimento, potrà avvenire in modalità mensile per l'intera durata dell'Accordo Quadro e non avrà effetto sugli ordinativi già effettuati.

L'aggiornamento del listino dovrà essere inviato a Consip, tramite PEC, entro 5 giorni lavorativi antecedenti il primo giorno del mese, e formalizzato con una richiesta di aggiornamento contenente l'evidenza del nuovo listino firmato digitalmente e avente lo stesso formato previsto in fase di gara.

Tale aggiornamento include anche la comunicazione a Consip delle seguenti informazioni, oltre alla modifica del catalogo nella piattaforma "acquisti in rete":

1. dichiarazione in originale resa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, dal legale rappresentante del CSP con il nuovo listino da pubblicare, i relativi prezzi di listino e l'impegno del CSP ad applicare sullo stesso la medesima scontistica utilizzata per la costruzione della base d'asta dell'Accordo Quadro (o condizioni di miglior favore);
2. dichiarazione in originale resa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, dal legale rappresentante del Fornitore, il nuovo listino da pubblicare, i relativi prezzi di listino a cui si applica lo sconto del CSP, e l'impegno ad applicare sullo stesso la medesima scontistica di aggiudicazione dell'Accordo Quadro (o condizioni di miglior favore);
3. "nuovo listino" da pubblicare, con lo stesso formato utilizzato in fase di gara;
4. "lista degli aggiornamenti", in formato foglio di calcolo elettronico, contenente i:
  - ✓ nuovi servizi,
  - ✓ servizi rimossi,
  - ✓ servizi sostituiti;
  - ✓ servizi di cui è variato solo il corrispettivo.

Con riferimento all'introduzione di un nuovo servizio, Consip si riserva la facoltà di richiedere ogni più idonea documentazione a supporto, se necessaria.

Una volta ottenuta l'approvazione di Consip il fornitore dovrà modificare, entro 5 giorni, il catalogo nella piattaforma "acquisti in rete", pena l'applicazione delle penali.



## 10 VERIFICA DI CONFORMITÀ

L'Amministrazione procederà alla verifica di conformità dei servizi cloud oggetto di acquisto.

Entro il termine di **5 giorni lavorativi** decorrenti dalla Data di Attivazione dei servizi l'Amministrazione dovrà concludere la prima delle Verifiche di Conformità.

La verifica di conformità consisterà:

- nella corretta attivazione dei servizi ordinati, in termini di verifica della disponibilità del servizio e relativo dimensionamento (tipologia di servizi e metrica);
- nella verifica del rispetto dei livelli di servizio di cui al paragrafo 7.2 del presente capitolato.

Dell'esito della verifica verrà redatto apposito processo verbale che deve essere sottoscritto dall'Amministrazione e da tutti i soggetti intervenuti.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità della fornitura, l'Amministrazione contraente provvederà a redigere apposito verbale, la cui data verrà considerata quale **Data di Accettazione del servizio**.

Successivamente la Verifica di Conformità verrà eseguita con cadenza trimestrale e dovrà essere conclusa entro **5 giorni lavorativi** dalla scadenza del trimestre di riferimento.

L'Amministrazione rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il Fornitore abbia regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 116, d.lgs. n. 36/2023.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, qualora la fornitura non sia rispondente a quanto ordinato, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dall'Amministrazione in sede di verbale relativo alla verifica di conformità. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali relative. Tutti gli oneri che l'Amministrazione dovrà sostenere saranno posti a carico del Fornitore.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, l'Amministrazione, ferma restando l'applicazione delle penali e la richiesta dei Crediti di Servizi di cui sopra, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'articolo "Risoluzione" presente nello Schema di Accordo Quadro, nonché dell'art. 1456 c.c..

Inoltre, nel caso in cui, dalle verifiche di conformità, emerga che, nel periodo di riferimento, si sono verificati dei disservizi, all'interno del relativo verbale si darà atto dell'attivazione della conseguente procedura di quantificazione e richiesta dei "Crediti di Servizio" maturati.

Questo non comporterà alcun ritardo nella emissione del certificato di pagamento.

Nell'ipotesi in cui anche la verifica di conformità dia esito negativo, nei casi di mancata erogazione del servizio richiesto, l'Amministrazione, oltre a rivalersi sulla cauzione definitiva qualora il



pagamento dei Crediti di Servizio non possa essere compensato nella successiva fattura, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'articolo "Risoluzione" dell'Accordo Quadro, nonché dell'art. 1456 c.c.

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



## 11 EXIT STRATEGY E GRACE PERIOD

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

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

Entro e non oltre il termine di tale periodo di 30 giorni solari il Fornitore dovrà chiudere tutti gli account contenenti i dati dell'Amministrazione.

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

Il Fornitore si impegna ad eliminare definitivamente, all'esito della positiva migrazione, tutti i dati dell'Amministrazione eventualmente memorizzati o ancora nella propria disponibilità e si obbliga a dare idonee garanzie dell'eliminazione e/o avvenuta inaccessibilità dei dati dell'Amministrazione stessa.

Al momento della scadenza naturale del contratto, il Fornitore non avrà più titolo per emettere fatture, in quanto deve intendersi attivata l'Exit Strategy.

In caso di recesso da un singolo servizio, si applica, per quanto compatibile, la summenzionata disciplina di Exit strategy e Grace Period.





## 12 RESPONSABILE GENERALE DEL CONTRATTO

Per la gestione dei servizi connessi alla fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *Responsabile generale del contratto*.

In sede di consegna dei documenti per la stipula, il Fornitore dovrà fornire: le generalità della persona, la sua email, numero di cellulare, il titolo di studio e l'anno di conseguimento, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte).

Tale responsabile dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 5 (cinque) anni di lavoro, di cui 3 (tre) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 7 (sette) anni di lavoro, di cui 3 (tre) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Se nel corso dell'Accordo Quadro la persona individuata e nominata non sarà disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, il Fornitore dovrà sostituirla entro 5 giorni lavorativi, anche se in via temporanea, con figura professionale adeguata, inviando una PEC a Consip con tutti i documenti inerenti la richiesta del cambio di nominativo, pena l'applicazione delle penali

Il Responsabile generale del contratto avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- curare i rapporti con Consip S.p.A. e con le Amministrazioni;
- impostare, organizzare, pianificare e controllare tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- monitorare l'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti di fornitura;
- adottare idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti;
- partecipare alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni;
- reporting mensile, e comunque su esplicita richiesta da parte di Consip, sull'andamento dell'Accordo Quadro come descritto precedentemente;
- gestire dei reclami/disservizi da parte delle Amministrazioni e/o di Consip S.p.A.



In considerazione della natura delle attività da svolgere e a garanzia dell'operatività dei servizi, dovrà essere reperibile telefonicamente e/o via mail dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 18, pena l'applicazione delle penali.



### **13 CYBERSICUREZZA**

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

Il Fornitore sarà tenuto, in particolare, a porre in essere tutti gli adempimenti previsti dalle disposizioni in materia di sicurezza informatica, ai sensi di quanto previsto dal DPCM 81/2021 e dal Regolamento di cui al DPR 54/2021.

Conseguentemente, il Fornitore dovrà, su richiesta dell'Amministrazione, mettere a disposizione il proprio know - how, i prodotti software oggetto di test, le risorse fisiche (ad es. componenti accessori, realizzazione di test bed, etc), logistiche (ad es. messa a disposizione di sedi idonee all'effettuazione dei test su richiesta dell'Amministrazione) e professionali (ad. es. figure professionali in grado di fornire il necessario supporto alle Amministrazioni sia nella fase che precede l'effettuazione dei test, che durante la loro esecuzione, nonché successivamente, per la produzione di eventuale documentazione tecnico - amministrativa che si rendesse necessaria).

Ai sensi dell'art. 9 del DPR n. 54 del 2021, le spese per le attività di valutazione svolte dal CVCN e dai CV e per le attività di test saranno a carico del fornitore.



## 14 REPORTISTICA E MONITORAGGIO

Di seguito sono descritte le attività di verifica e controllo in corso d'opera del corretto andamento delle attività di erogazione delle prestazioni contrattuali, sia in relazione al rispetto della conformità delle prestazioni contrattuali medesime, che al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente.

La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i Contraente/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nel Capitolato d'oneri e nel presente Capitolato Tecnico, l'elaborazione di report specifici, ivi inclusi quelli relativi alle penali eventualmente applicate dalle Amministrazioni contraenti, anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 15 giorni dalla data di richiesta, pena l'applicazione delle penali. In particolare, con riferimento al report sulle penali, il Fornitore dovrà, preventivamente allo svincolo, inviare una dichiarazione resa ai sensi degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, contenente a titolo esemplificativo: numero identificativo dell'ordine, lotto di riferimento, data di ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di applicazione della penale, importo della penale, motivazione e indicazione dell'articolo da cui sorge la sanzione. La suddetta dichiarazione dovrà essere inviata anche in assenza di applicazione di penali.

Il monitoraggio di tutte le attività relative all'Accordo Quadro è effettuato dalla Consip mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative, anche attraverso strumenti di "Information Technology", adottate in base alle esigenze di volta in volta individuate dalla/e Amministrazione/i Contraente/i e/o dalla Consip; a tal fine, il Fornitore si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibili dette attività di monitoraggio, per quanto di sua competenza.

In particolare potrà essere richiesto al Fornitore l'invio periodico di informazioni, secondo le modalità innanzi specificate, per via telematica riguardanti tra l'altro:

- le Amministrazioni Contraenti;
- gli Ordinativi di Fornitura ricevuti suddivisi per Amministrazione Contraente completi dei relativi:
  - quantitativi;
  - importo;
  - data di emissione dell'ordinativo di fornitura;
  - data di attivazione dei servizi;
- gli importi fatturati suddivisi per Amministrazione Contraente

Il Fornitore si impegna a fornire alla Consip dati a fini reportistici con riguardo agli ordini ricevuti ed alla loro fatturazione. I predetti dati di rendicontazione e monitoraggio delle forniture prestate



dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, eventualmente partizionabile, secondo tracciato e modalità fissati da Consip.

Il Fornitore si obbliga a comunicare all'indirizzo P.E.C. [dprpaconsip@postacert.consip.it](mailto:dprpaconsip@postacert.consip.it) la data di cessazione degli effetti dell'ultimo contratto di fornitura stipulato entro 15 giorni dall'evento, dichiarando contestualmente che non sussistono altri contratti di fornitura, a valere sull'Accordo Quadro, ancora vigenti e/o efficaci.

Il Fornitore si obbliga altresì a comunicare all'indirizzo P.E.C. [dprpaconsip@postacert.consip.it](mailto:dprpaconsip@postacert.consip.it) la data dell'ultima fattura emessa all'Amministrazione a valere dell'Accordo Quadro stipulato con Consip, entro il termine di 15 giorni dall'emissione della stessa.

Con riferimento al servizio di fatturazione e rendicontazione, il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere alle singole Amministrazioni Contraenti tutti i dati, sia di dettaglio che a livello aggregato, e la documentazione in formato cartaceo relativi ai servizi oggetto di ciascun ordinativo di fornitura, nel rispetto delle modalità e delle condizioni stabilite nel presente documento e, comunque, della normativa vigente, anche con riferimento a quella relativa al trattamento dei dati personali, ovvero contestualmente alla trasmissione delle fatture relative a ciascun periodo di riferimento, a pena dell'irricevibilità delle medesime fatture e, comunque, dell'inesigibilità dei relativi crediti, ovvero nel rispetto dei livelli di servizio, salva l'applicazione delle penali.

Il Fornitore dovrà altresì garantire la consegna di eventuali report "ad hoc" richiesti da Consip via e-mail entro i termini indicati dalla stessa nella richiesta del report specifico, con un massimo di 5 report "ad hoc" al mese.

