

ALLEGATO 1 BIS

CAPITOLATO TECNICO – PARTE II

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER LA FORNITURA DELLA
SOLUZIONE SALESFORCE IN MODALITÀ DI EROGAZIONE ON CLOUD DI TIPO SAAS
PER SOGEI - ID 2463**

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



INDICE

1. PREMESSA.....	3
1.1 Definizioni	3
1.2 Contesto	4
1.3 Lingua	6
1.4 Riservatezza.....	6
1.5 Qualificazione AgID	6
2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI	8
2.1 Oggetto e Durata della Fornitura	8
2.2 Sottoscrizioni per l'utilizzo di componenti della piattaforma di CRM Salesforce erogata in Cloud	8
2.3 Modalità di richiesta e consegna per la fornitura di subscription	11
2.4 Supporto Specialistico	12
2.5 Livelli di Servizio	14
2.6 Base d'Asta, Corrispettivi e Modalità di Remunerazione	15
2.6.1 Sottoscrizioni	15
2.6.2 Supporto.....	16
2.7 Aggiornamenti tecnologici	17
3. GESTIONE DELLA FORNITURA.....	18
3.1 Responsabile della Fornitura.....	18
3.2 Modalità di Comunicazione	18
3.3 Verifiche di Conformità	19
3.4 Informazioni in merito al Trattamento e Protezione di Dati Personali.....	20
4. APPENDICI.....	22



1. PREMESSA

Il presente documento definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per dotare Sogei S.p.A. (di seguito anche Sogei) della soluzione Salesforce per il CRM.

Più precisamente, la presente procedura è volta all'acquisizione della soluzione precedentemente indicata quale servizio "on cloud di tipo SaaS" e comprensiva di ulteriori servizi ad essa connessi, volti a garantire tutte le attività consulenziali e progettuali necessarie per l'uso ottimale della soluzione stessa, come specificato nel seguito.

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

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

1.1 DEFINIZIONI

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

- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale, l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio, alle cui disposizioni sono soggetti i servizi oggetto della presente Fornitura;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento, che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **Catalogo dei servizi Cloud per la P.A.:** registro dei servizi Cloud qualificati ai sensi delle circolari AgID n.2 e n.3 del 9 aprile 2018;
- **Committente o Sogei:** la Sogei S.p.A., committente e beneficiaria della Fornitura;
- **Consip:** la Consip S.p.A., che, in qualità di Stazione Appaltante, affida la Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Contratto:** il contratto, che verrà stipulato tra la Sogei S.p.A. e l'Impresa, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **CSP:** Cloud Service Provider, ovvero fornitore di servizi erogati in modalità Cloud;
- **Data di Stipula:** data in cui il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione viene firmato dalle parti, in particolare la data di sottoscrizione del Contratto da parte della Sogei;
- **Data di avvio delle attività:** data a partire dalla quale hanno inizio le attività contrattuali, che, se non diversamente concordata fra Committente e Impresa, coinciderà con il **14/03/2022** ovvero, nel caso in cui la Data di Stipula sia successiva a tale data, con la Data di Stipula stessa;
- **Data di accettazione:** data in cui Sogei accetta l'erogazione di uno specifico servizio, in seguito alla verifica di conformità dei prodotti del medesimo servizio o nelle modalità specifiche del singolo servizio;
- **Direttore dell'esecuzione o DDE:** la persona individuata da Sogei come interlocutore dell'Impresa per tutte le attività contrattuali;
- **Fornitore o Impresa:** l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto;
- **Fornitura:** il complesso delle attività descritte nel presente documento;



- **ORG:** versione della soluzione Salesforce sul cloud dedicata a un cliente, con i suoi utenti, i suoi dati, le sue personalizzazioni. Attualmente sono attive due ORG dedicate al cliente Sogei, una rivolta agli utenti esterni (PP.AA. servite), una agli utenti interni (dipendenti).
- **Prodotto o Soluzione:** la piattaforma Salesforce, con tutte le singole componenti in essa incluse;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **SaaS:** Software as a Service, indica esemplificativamente modello di servizio cloud in cui il gestore del servizio si occupa della predisposizione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione dello stesso (utilizzando un'infrastruttura propria o di terzi), lasciando al fruitore il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità offerte;
- **SLI:** Service Level Indicator, misura quantitativa definita di un determinato aspetto della qualità del servizio;
- **SLO:** Service Level Objective, un valore o un intervallo di valori di riferimento per un livello di servizio misurato da un indicatore (SLI).

1.2 CONTESTO

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

A fronte di tale necessità, nel corso del 2021 Sogei ha svolto un'approfondita analisi a partire dalle proprie esigenze di un sistema integrato e completo per assolvere a tutte le funzioni necessarie.

L'analisi, condotta a partire dalle specifiche esigenze di Sogei rispetto alla disponibilità di un sistema integrato e completo per assolvere alle macrofunzioni descritte, ha seguito i seguenti step:

- individuazione delle aree di interesse e all'interno di queste le capabilities rientranti nei requisiti necessari, immediatamente alla stipula del contratto o nell'arco del periodo di vigenza contrattuale per evoluzioni e sviluppi in corso di implementazione;
- individuazione della copertura dei requisiti richiesti da parte dei diversi fornitori in relazione alla capabilities strategiche per ciascuna area di interesse;
- analisi dei risultati e conclusioni.

Di seguito si riportano le aree di interesse individuate e le relative capabilities rientranti fra i requisiti necessari:

- **CRM Customer Engagement Center**
 - Case Management
 - Knowledge Management
 - Workflow and BPM Support



- Digital Engagement
- Automation of Engagements
- Real-Time Continuous Intelligence
- Predictive Customer Analytics
- Mobile App Support
- Platform Ecosystem and Integration
- Usability
- **Low-Code Application Platforms**
 - Intuitive, No-Code App Development
 - Application User Experience
 - Process and Business Logic
 - Platform Ecosystem
 - API and Integration
 - Quality of Service
 - Governance
 - Security and Compliance
- **Multichannel Marketing Hubs**
 - Campaign Workflow
 - Event Triggering
 - Marketing Channel Support
 - Real-Time Decisions/Recommendations
 - Marketing Analytics
 - Integration With Other Applications
- **Personalization Engines**
 - Data and Analytics
 - Targeting and Triggering
 - Testing and Optimization
 - Measurement and Reporting
 - Customer Experience Personalization
- **Digital Experience Platforms**
 - Account Services
 - Analytics and Optimization
 - Applied Artificial Intelligence
 - Architecture and Platform Design
 - Cloud Support
 - Collaboration and Knowledge Sharing
 - Content Management
 - Customer Data Management
 - Customer Journey Mapping
 - Extensibility and Integration
 - Navigation, Search and Insight
 - Personalization, Context Awareness



- Presentation and Orchestration
- Security and Access Control

All'esito di tale studio, la piattaforma Salesforce, fruibile nella modalità "on cloud di tipo SaaS", è risultata essere l'unica soluzione integrata in possesso di tutti i requisiti espressi da Sogei.

Si precisa che per quanto sopra detto, Sogei, nel proprio ruolo di realizzatore e fornitore di servizi in cloud per le PP.AA., dovrà rispondere alle richieste delle PP.AA. non determinabili con certezza allo stato attuale (sia per quanto riguarda le PP.AA. già servite o contattate, sia per quanto riguarda nuove PP.AA. che potrebbero richiedere servizi a Sogei). Da ciò deriva che allo stato attuale non sia possibile determinare con certezza e assoluta prevedibilità all'interno della parte opzionale quali siano le componenti che saranno attivate (e che potrebbero comprendere componenti da inserire a listino in un secondo momento nell'ambito di un aggiornamento tecnologico), quali siano le relative quantità e quale sia il momento dell'attivazione (e quindi la loro durata all'interno del contratto).

1.3 LINGUA

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

1.4 RISERVATEZZA

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

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

1.5 QUALIFICAZIONE AGID

In ottemperanza alla circolare n.3 del 9 aprile 2018, il servizio SaaS che si intende acquisire deve essere presente nel Catalogo dei servizi Cloud per la P.A. qualificati da AgID e deve mantenere i requisiti di permanenza sullo stesso per tutta la durata contrattuale.

Si precisa altresì che il servizio SaaS deve essere erogato mediante un'infrastruttura CSP a sua volta qualificata da AgID secondo quanto previsto dalla circolare n.2 del 9 aprile 2018 e quindi anch'essa presente nel Catalogo dei servizi Cloud per la P.A. Anche il CSP deve garantire la permanenza dei requisiti per tutta la durata contrattuale.

In mancanza di tali qualificazioni non sarà possibile procedere alla stipula del Contratto fino all'acquisizione delle stesse. La mancata stipula del contratto per fatto dell'affidatario dà luogo alla escussione della cauzione definitiva.



Il servizio e le sue modalità di erogazione dovranno pertanto rispettare tutti i requisiti per la qualificazione, organizzativi e specifici, previsti dalle suddette circolari e, laddove ritenuto utile o necessario, ribaditi all'interno delle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico.

In particolare, dovrà essere garantito per tutta la durata del Contratto il rispetto di tutti i **Livelli di Servizio Obiettivo (SLO)** corrispondenti agli **Indicatori di Servizio (SLI)**, siano essi obbligatori, facoltativi o aggiuntivi, dichiarati in fase di qualificazione.

Nel caso di conflitto tra SLO e/o SLI indicati in sede di qualificazione e quelli prescritti nella presente procedura prevarranno quelli a favore del Committente.

Entrambe le qualificazioni, del servizio SaaS e dell'infrastruttura tramite la quale verrà erogato, dovranno essere mantenute e rinnovate per tutta la durata del Contratto; in caso contrario Sogei avrà facoltà di esercitare la clausola risolutiva secondo le indicazioni fornite nel presente Capitolato e nel Contratto.

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



2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

2.1 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

L'oggetto della Fornitura della presente procedura è costituito dai seguenti servizi:

- a) **Sottoscrizioni** per l'utilizzo di componenti della piattaforma di CRM Salesforce erogata in Cloud;
- b) **Supporto** fornito (tramite figure professionali determinate) direttamente da Casa Madre, data la necessità di accesso diretto ai laboratori.

Le caratteristiche dei servizi compresi nella Fornitura vengono illustrate nei paragrafi seguenti.

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

La Committente si riserva la facoltà di prorogare, nei limiti e le modalità definite all'art. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016, la durata del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

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

Come già sopra specificato, il presente Capitolato Tecnico si riferisce alla fornitura della piattaforma Salesforce nella modalità di erogazione "on cloud di tipo SaaS".

Di conseguenza **non** si procederà a un'acquisizione di licenze da parte della Committente, ma il Fornitore dovrà mettere a disposizione della stessa Committente, quale servizio di tipo SaaS, le componenti richieste nella misura adeguata a soddisfarne le esigenze.

L'elenco completo delle componenti della soluzione Salesforce di interesse di Sogei, come emerso nel corso dell'analisi delle esigenze di cui al precedente par. 1.2 *Contesto*, è contenuto nel listino posto a base d'asta di cui all'**Appendice 1** del presente Capitolato Tecnico.

Tali componenti non verranno tutte acquisite e attivate contestualmente alla Data di avvio delle attività, ma, come anticipato nel precedente par. 1.2 *Contesto*, potranno essere oggetto di attivazione, disattivazione, ampliamento o riduzione nel corso della durata contrattuale secondo le modalità descritte successivamente e secondo le esigenze della Committente e delle PP.AA. servite in funzione delle attività progettuali condotte nel corso del contratto.

In particolare si precisa che la Committente non garantisce l'attivazione di tutte le componenti inserite nell'Appendice 1: tali componenti sono infatti di interesse alla luce dell'attuale conoscenza dei progetti previsti, ancora in corso di definizione.

Il Fornitore dovrà in ogni caso garantire inizialmente la continuità delle sottoscrizioni già attive nelle attuali ORG Sogei, al fine di evitare disservizi sia per la stessa Sogei, sia per



tutte le Amministrazioni a cui la Committente fornisce servizi tramite la piattaforma Salesforce.

La data di scadenza per l'utilizzo di tali subscription è il **13 marzo 2022**.

Si riporta nelle tabelle seguenti la composizione e il dimensionamento delle due ORG utilizzate da Sogei (AS-IS) e di cui si richiede la continuità.

Componente	Metrica	Erogazione	Nome da listino	Quantità
Addition Contacts - Corporate Edition (1.000)	Numero contatti aggiuntivi	subscription	Additional Contacts (1,000)	105
Community-Experience Cloud (customer community member)	Member / Month	subscription	Customer Community - Members	10.000
Data Storage (GB)	GB	subscription	Data Storage (10GB) (price is per org)	5
Digital Engagement	User / Month	subscription	Digital Engagement	280
Einstein Bots (conv. Mese)	Conversazioni/mese	consumo	Einstein Bot	520
Email File Attachments (1.000)	Numero File allegati alle mail	consumo	Email File Attachments (1,000) ANNUAL	500
Event Monitoring	10% of net spend	subscription	Event Monitoring	1
ExactTarget - Corporate Edition	License	subscription	Exact Target	1
Additional Business Unit	License	subscription	Exact Target Additional BU	1
Heroku (1 Performance L + 1 Standard x2 Dyno unit, Premium3 Postgress, Premier Success Plan, Add-on: Cloudcube, CloudAMQP)	Per Dyno e dimensionamento, funzionalità	subscription	Heroku – 1 Dyno Unit	1
Salesforce Knowledge	User / Month	subscription	Knowledge	35
Premier + Support	30% of net spend	subscription	Premier Success Plan	1
Prmr Success Plan - ExactTarget	30% of net spend	subscription	Premier Success Plan	1
Connect	Per System Connected	subscription	Salesforce Connect	5
Shield (Platform Encryption)	30% of net spend	subscription	Platform Encryption	1
Sandbox Full Copy	30% of net spend	subscription	Sandbox (Full Copy)	1
Sandbox Partial Copy	20% of net spend	subscription	Sandbox (Partial)	2 ¹
Service Cloud	User / Month	subscription	Service Cloud	280
SC Einstein	User / Month	subscription	Service Cloud Einstein	160
Service Cloud RE	User / Month	subscription	Service Cloud Restricted	441
Super Messages (1.000)	Numero supermessaggi (email/Push notification, cloud pages)	consumo	Super Messages (1,000) ANNUAL	2.500
Survey	Bundle of Num of Responses	consumo	Survey Response Pack (1,000)	5.300 ²

¹ Di cui una già compresa nella sottoscrizione della piattaforma Service Cloud

² Ovvero 5 pacchetti da 1.000 + 300 già compresi nella sottoscrizione della piattaforma Service Cloud



Componente	Metrica	Erogazione	Nome da listino	Quantità
Digital Engagement	User / Month	subscription	Digital Engagement	25
Employee Experience Platform EE comprensiva di sandbox Digital Engagement 25 e SC Einst 25	User / Month	subscription	Lightning Platform Plus	2.350
Platform Plus	User / Month	subscription	Lightning Platform Plus	75
Sandbox Full Copy	30% of net spend	subscription	Sandbox (Full Copy)	1
Service Cloud EE	User / Month	subscription	Service Cloud	125
SC Einstein	User / Month	subscription	Service Cloud Einstein	25
Social Studio Enterprise	License	subscription	Social Studio (Listening Publishing & Engage)	1
Einstein Analytics Growth	User / Month	subscription	Tableau Analytics Growth	25

La composizione delle ORG (quindi il contenuto delle precedenti tabelle) potrà essere oggetto di aggiornamento in funzione delle eventuali variazioni intervenute dalla data di rilevamento dell'attuale AS-IS alla data di avvio del contratto relativo alla presente acquisizione.

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

1. **Assessment iniziale:** entro **5 (cinque) giorni lavorativi** successivi alla Data di Stipula, Sogei dovrà comunicare al Fornitore l'esatto **perimetro delle sottoscrizioni attive**, comprensivo dei relativi dimensionamenti e di tutte le informazioni necessarie per garantirne la continuità. Il Fornitore verificherà la corrispondenza con quanto installato nelle due ORG e con le voci di listino di tale perimetro, che dovrà essere quindi concordato fra le parti **entro 10 (dieci) giorni lavorativi** dall'avvenuto invio dello stesso perimetro da Sogei al Fornitore. Saranno così determinati i canoni iniziali, sulla base del perimetro definito, del listino di Appendice 1 e dello sconto di aggiudicazione. Il Fornitore confermerà la disponibilità delle subscriptions in continuità con la scadenza del precedente contratto tramite un "Rapporto di rilascio" (vedi successivo par. 2.3);
2. **Ampliamento del perimetro:** in qualunque momento del periodo contrattuale, Sogei potrà chiedere l'ampliamento del perimetro, sia tramite attivazione di componenti non ancora utilizzate, sia tramite aumento delle dimensioni delle componenti già in uso. Tale ampliamento potrà avvenire su ciascuna delle due ORG già implementate, ma anche attraverso la richiesta di implementazione di ORG ulteriori (nel caso di avvio di progetti che per particolari ragioni tecniche non si possano implementare sulle ORG già in uso). A tal fine Sogei invierà specifica richiesta (Ordinativo di Fornitura) secondo le modalità descritte nel successivo paragrafo 2.3 *Modalità di richiesta e consegna per la fornitura di subscription*, indicando le componenti che si richiede di attivare e/o



ampliare, i relativi quantitativi, l'ORG di riferimento e la data di attivazione richiesta. Tali informazioni determineranno l'aumento del canone a partire dal trimestre in corso, sulla base del listino di Appendice 1, dello sconto di aggiudicazione e della data di attivazione;

3. **Ampliamento e riduzione in compensazione:** in qualunque momento del periodo contrattuale, Sogei potrà chiedere di disattivare componenti o di ridurne le dimensioni, compensando tale riduzione con l'attivazione o l'ampliamento di altre componenti che, sulla base del listino di Appendice 1, dello sconto di aggiudicazione e dei quantitativi rispettivamente di riduzione e di ampliamento, risultino di pari o maggior valore, lasciando così il canone inalterato o in aumento. A tal fine Sogei invierà specifica richiesta (Ordinativo di Fornitura) secondo le modalità descritte nel successivo paragrafo 2.3 *Modalità di richiesta e consegna per la fornitura di subscription*, indicando al contempo le componenti che si richiede di disattivare e/o ridurre, i relativi quantitativi, l'ORG di riferimento e la data di disattivazione richiesta e le componenti che si richiede di attivare e/o ampliare, i relativi quantitativi, l'ORG di riferimento e la data di attivazione richiesta;
4. **Assessment intermedi:** al termine di ciascun anno contrattuale (quindi al 12° e al 24° mese), Sogei eseguirà un assessment volto alla definizione delle proprie effettive esigenze in termini di componenti e quantità, che potrebbe comportare la variazione del perimetro e di conseguenza dei canoni, sia in aumento sia in diminuzione. Tale assessment dovrà essere concluso almeno **10 (dieci) giorni lavorativi** prima del termine dell'anno contrattuale e Sogei ne comunicherà le conclusioni al Fornitore secondo le modalità descritte nel successivo paragrafo 2.3 *MODALITÀ di RICHIESTA E CONSEGNA PER LA FORNITURA DI SUBSCRIPTION*.

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

2.3 MODALITÀ DI RICHIESTA E CONSEGNA PER LA FORNITURA DI SUBSCRIPTION

In tutti i casi di variazione del perimetro contrattuale descritti nel paragrafo precedente, Sogei darà comunicazione al Fornitore delle proprie esigenze tramite l'indirizzo PEC di riferimento per le comunicazioni contrattuali (vedi par. 3.2 *Modalità di Comunicazione*). Nei casi 2. *Ampliamento del perimetro* e 3. *Ampliamento e riduzione in compensazione* la PEC (che costituirà un Ordinativo di Fornitura) dovrà essere inviata almeno **10 (dieci) giorni lavorativi** prima della Data di attivazione / Data di disattivazione richiesta.

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

Al termine delle attività per rendere disponibili le subscriptions richieste, il Fornitore dovrà darne comunicazione alla Committente, redigendo e inviando al Direttore



dell'esecuzione un apposito "Rapporto di rilascio", che dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- elementi attestanti l'avvenuta messa a disposizione delle subscriptions;
- data di svolgimento delle attività;
- articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità (che si svolgerà secondo le modalità riportate nel successivo par. 3.3 *Verifiche di Conformità*);
- per le sottoscrizioni di nuova attivazione, modalità di rilevazione proposte per il livello di servizio "Disponibilità della singola tipologia di subscription attivata" (vedi successivo par. 2.5 *Livelli di Servizio*).

2.4 SUPPORTO SPECIALISTICO

Data la delicatezza dei progetti realizzati da Sogei per conto delle diverse PP.AA. servite, risulta necessaria la possibilità di accesso diretto ai laboratori Salesforce per l'analisi e la risoluzione di eventuali problematiche inerenti i progetti stessi.

Nella presente iniziativa si prevede quindi l'acquisizione di giornate di Supporto Specialistico per attività di consulenza con alto livello di specializzazione erogate direttamente dalla Casa Madre della soluzione acquisita.

Tale Supporto Specialistico è dimensionato in un quantitativo massimale di giornate per figura professionale.

Si precisa che si tratta di quantitativi massimi e opzionali, in alcun modo vincolanti per la Committente che potrebbe anche ritenere di non aver bisogno di usufruirne in alcun modo nel corso del Contratto.

Per l'erogazione del servizio di Supporto Specialistico dovranno essere utilizzate le seguenti figure professionali, per le quali si riportano le professionalità richieste e il quantitativo massimale di giornate previsto:

FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	MASSIMALE GIORNATE
Salesforce Design Architect (ex Salesforce Business Architect)	Consulente strategico di Salesforce completamente certificato per il supporto nell'implementazione di cambiamenti innovativi e guida alla trasformazione digitale. Combina una forte attitudine al problem solving e capacità analitiche per supporto nella soluzione di problemi complessi. Il Business Architect comprende e analizza le necessità lato business e quelle degli utenti finali mappandole secondo le capabilities standard di prodotto e le caratteristiche delle tecnologie al fine di raggiungere il risultato desiderato.	150



FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	MASSIMALE GIORNATE
Salesforce Technical Architect (ex Salesforce Program Architect)	<p>Figura tecnica di elevata esperienza che collabora per garantire una governance efficace del progetto. Il Program Architect sfrutta la conoscenza maturata dalla community di Architects e dei responsabili dei prodotti per ridurre i rischi di progetto. Le finalità principali di ingaggio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> – fornire consulenza sulla vision e sulla strategia; – consentire di ottenere valore integrando efficacemente Salesforce nell'infrastruttura e nei processi aziendali; – garantire l'integrità dell'architettura tra i prodotti Salesforce e le piattaforme complementari; – coadiuvare nelle decisioni sull'architettura di alto livello (supportate dalla community di Salesforce Architect, dai responsabili dei prodotti e dall'ingegneria di base). 	450
Salesforce Implementation Consultant (ex Salesforce Implementation Architect)	<p>Figura per la consulenza specifica per gli aspetti cloud e per le applicazioni. Supporta la progettazione ed implementazione della tecnologia Salesforce nel modo più rapido possibile, evitando così eventuali problemi tecnici e permettendo di massimizzare il ROI.</p>	450
Mulesoft Technical Architect (ex Mulesoft Program Architect)	<p>Figura che accompagna gli Executive Leaders nella valutazione delle scelte volte a massimizzare il Ritorno di Investimento sulla tecnologia MuleSoft e ad accelerare la trasformazione digitale. Supporta la realizzazione di iniziative di trasformazione digitale strategiche, complesse e innovative.</p>	150
MuleSoft Implementation Consultant (ex MuleSoft Implementation Architect / Dedicated Architect)	<p>Figura che fornisce suggerimenti, supporto e guida ai team di Information Technology in ambiti quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> – definire e dimostrare soluzioni efficaci a problemi strategici o specifici di soluzione, – disegnare progetti applicativi e architetturali che facciano uso delle best practices MuleSoft integrandosi nelle infrastrutture del cliente, – supervisionare e guidare il cliente nella realizzazione di API che seguano le best practices condivise, – fornire raccomandazioni per le fasi di installazione, configurazione e messa in esercizio della piattaforma MuleSoft. 	300

L'attivazione dei servizi professionali verrà effettuata dalla Sogei di volta in volta, in base alle necessità, mediante verbale di affidamento, inviato del DDE al Responsabile della Fornitura, indicando l'oggetto delle attività richieste.



L'Impresa, entro il termine di **5 (cinque) giorni lavorativi** decorrenti dalla data di invio del verbale di affidamento, consegnerà a Sogei il Piano operativo contenente la pianificazione delle attività.

Sogei potrà chiedere modifiche al Piano, che dovrà essere approvato dalla Sogei **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dall'avvenuta consegna dello stesso.

Salvo diversa indicazione della Sogei le attività oggetto di affidamento saranno svolte presso la sede dell'Impresa che eroga il servizio.

Al termine delle attività di ciascun affidamento, ai fini della consuntivazione dei servizi erogati l'Impresa dovrà produrre il "Rapporto di fine attività", che dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- descrizione delle attività svolte, date di svolgimento e giornate utilizzate per figura professionale;
- articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità (che si svolgerà secondo le modalità riportate nel successivo par. 3.3).

2.5 LIVELLI DI SERVIZIO

Con riferimento alle subscription attivate nelle ORG Sogei, si richiede il rispetto dei Livelli di Servizio richiesti di seguito.

Livelli di Servizio	Soglia	Orario di osservazione	Modalità di rilevazione
Disponibilità del servizio: disponibilità ORG con subscription attivate	Indisponibilità del servizio nel mese < 1 h Si specifica che per il calcolo del LdS per la gestione dei tempi frazioni di ora, si effettuerà un arrotondamento come di seguito specificato: <ul style="list-style-type: none">• una indisponibilità fino a 29 minuti viene considerata pari a 0• una indisponibilità da 30 a 59 minuti viene considerata pari a 1 h.	H24 7x7	Dichiarazione della Impresa inviata a Sogei con cadenza mensile entro 10 giorni solari del mese successivo a quello di riferimento.
Disponibilità del servizio: chatbot	98%	H24 7x7	Sonda Sogei con chiamata al servizio chatbot a cadenza periodica ogni 10 minuti.
Disponibilità della singola tipologia di subscription attivata (es. Service Cloud, Digital Engagement, etc)	98%	H24 7x7	Definizione condivisa su proposta del Fornitore.



Per il livello di servizio “Disponibilità della singola tipologia di subscription attivata (es. Service Cloud, Digital Engagement, etc)”, si richiede al fornitore di predisporre un documento con le modalità di rilevazione proposte per singola tipologia di subscription, che dovrà essere allegato al “Rapporto di rilascio”. Tale documento sarà oggetto della relativa Verifica di conformità e dovrà quindi essere condiviso e approvato da Sogei preventivamente al riconoscimento economico per le subscription attivate. Nel caso in cui la modalità di rilevazione concordata preveda una dichiarazione o un report prodotto dal Fornitore verso la Committente, questo dovrà possibilmente essere prodotto congiuntamente e con la stessa tempistica della dichiarazione già prevista per il livello di servizio “Disponibilità del servizio: disponibilità ORG con subscription attivate”.

Nel caso sia prevista una temporanea indisponibilità del servizio per interventi programmati, l’Impresa provvederà a darne comunicazione alla Sogei con un anticipo di almeno **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla data prevista di indisponibilità.

2.6 BASE D’ASTA, CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

La Base d’Asta, soggetta a ribasso, è così composta:

OGGETTO	IMPORTO
Sottoscrizioni	€ 10.952.638
Supporto	€ 1.237.500
TOTALE BdA	€ 12.190.138

2.6.1 Sottoscrizioni

Come già dettagliato nel par. 2.2, la fornitura delle Sottoscrizioni di cui al par. 2.1 lettera a) si compone di un perimetro già attivo su cui si chiede continuità e di sottoscrizioni che saranno attivate nel corso del contratto, con la possibilità, per entrambe le tipologie di sottoscrizioni, di variare nel tempo il relativo dimensionamento.

Non è infatti al momento possibile prevedere con certezza i tempi con cui le varie sottoscrizioni dovranno essere attivate e quali potranno essere i relativi dimensionamenti, essendo tali fattori dipendenti dalle esigenze che potranno esprimere nel tempo le diverse Amministrazioni cui Sogei presta servizio e dovendo le stesse essere soddisfatte con la maggiore prontezza possibile, data la delicatezza e la strategicità dei progetti alla base di esse.

Sulla base di ciò, anche il perimetro già attivo può subire variazioni fra il momento in cui è avvenuto il rilevamento e la Data di inizio attività del contratto relativo alla presente iniziativa.

In considerazione di quanto detto, la Base d’Asta per la fornitura delle Sottoscrizioni è formata da due componenti: una relativa a quanto attualmente utilizzato (AS-IS), dimensionata a partire dai prezzi del listino di cui all’Appendice 1 e una durata di 36 mesi,



e una opzionale, dimensionata stimando una crescita di circa il 50% rispetto alle attuali dimensioni.

OGGETTO	AS-IS	OPZIONALE	TOTALE SW
Sottoscrizioni	€ 7.452.638	€ 3.500.000	€ 10.952.638

I concorrenti dovranno offrire uno sconto unico per le Sottoscrizioni, ai fini dell'aggiudicazione come specificato nel Capitolato d'Oneri.

Lo sconto offerto per le Sottoscrizioni dall'aggiudicatario dell'iniziativa verrà applicato in fase di esecuzione all'importo massimo relativo a tali componenti (Totale SW) e a ogni singola voce del listino di prezzi unitari a base d'asta delle componenti SW (Appendice 1), determinando quindi l'importo massimo contrattuale e il costo di ogni singola componente attivata da Sogei nel corso del contratto così come di quelle su cui si andrà in continuità all'avvio del contratto, in base alle metriche della specifica componente e ai quantitativi richiesti.

La scelta di richiedere un ribasso unico sul listino delle componenti SW deriva dalla natura sostanzialmente omogenea di tali prodotti (sottoscrizioni), nonché dal già specificato elevato livello di incertezza sui quantitativi dei singoli prodotti che potranno essere richiesti e sui relativi tempi di attivazione (e quindi di durata contrattuale).

Le sottoscrizioni saranno remunerate in canoni trimestrali posticipati, calcolati in base ai quantitativi attivati, ai prezzi unitari di listino e allo sconto di aggiudicazione e fatturati a seguito della periodica Verifica di Conformità. Per le componenti a listino la cui erogazione risulta essere "a consumo", tramite l'acquisto di pacchetti da consumarsi nel tempo secondo le esigenze della Committente, la remunerazione sarà invece una tantum.

2.6.2 Supporto

La Base d'Asta per il Supporto fornito direttamente da Casa Madre di cui al par. 2.1 lettera b) è definito sulla base di tariffe di riferimento di mercato per le figure professionali richieste e i quantitativi massimi stimati in base alle esigenze previste.

Figure professionali	Q.tà (gg/pp)	Tariffe BdA	Importo
Salesforce Technical Architect	450	900	405.000
Salesforce Design Architect	150	900	135.000
Salesforce Implementation Consultant	450	750	337.500
MuleSoft Technical Architect	150	900	135.000
MuleSoft Implementation Consultant	300	750	225.000
			1.237.500

I concorrenti dovranno offrire una tariffa per ogni figura professionale indicata, inferiore o uguale al corrispondente importo unitario a base d'asta, su cui verrà calcolato lo sconto



offerto per singola figura professionale e di conseguenza lo sconto medio ponderato offerto per il Supporto ai fini dell'aggiudicazione, come specificato nel Capitolato d'Oneri.

La remunerazione avverrà quindi al termine di ogni specifico affidamento, a seguito della relativa Verifica di Conformità, sulla base delle giornate consuntivate per ogni specifica figura professionale e la relativa tariffa di aggiudicazione.

2.7 AGGIORNAMENTI TECNOLOGICI

Nel corso della durata contrattuale potrebbe verificarsi la situazione per cui Salesforce renda disponibili nuove componenti non note alla data di pubblicazione della presente iniziativa (in aggiunta o in sostituzione di componenti già presenti) e quindi non presenti nel listino posto a base d'asta (Appendice 1), così come potrebbe verificarsi la situazione che nuove esigenze delle Amministrazioni servite, al momento non note e non prevedibili, possano essere soddisfatte da componenti parimenti non presenti nel suddetto listino.

Tali componenti possono essere aggiunte nel listino della presente iniziativa, su richiesta di Sogei, solo ed esclusivamente se tali componenti risultino necessarie a soddisfare esigenze funzionali di Sogei o delle Amministrazioni servite, non coperte da quanto già presente nel listino, e solo ed esclusivamente se le stesse componenti risultino inerenti le capabilities alla base dell'analisi di infungibilità che ha determinato Salesforce come unica soluzione rispondente alle esigenze della Committente ed elencate nel precedente par.

1.2 Contesto.

A tal fine, perché una componente non presente nel listino di Appendice 1 possa essere oggetto della presente iniziativa ed essere attivata nell'ambito del relativo contratto, sarà necessaria una dichiarazione in originale resa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, dal legale rappresentante del Produttore con evidenza:

- i) della/e componente/i introdotta/e rispetto al listino, con indicazione dell'area di interesse di appartenenza e della capability (o delle capabilities) a cui ciascuna componente risponde; le aree di interesse e le capabilities dovranno necessariamente rientrare nell'elenco riportato al par. 1.2 Contesto;
- ii) dell'allineamento del prezzo offerto alle condizioni a base d'asta delle componenti indicate in Appendice 1.

A tali componenti il Fornitore dovrà quindi applicare lo sconto di aggiudicazione rispetto al prezzo di cui al precedente punto ii).



3. GESTIONE DELLA FORNITURA

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

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

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

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

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

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

L'Impresa dovrà comunicare a Sogei, entro **15 (quindici) giorni** dall'aggiudicazione definitiva le seguenti informazioni:

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

Sogei provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

In caso di sfioramento del predetto termine di **15 (quindici) giorni**, la Committente procederà a richiedere nuovamente le informazioni sopra descritte, che dovranno essere presentate entro e non oltre **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla richiesta al fine di procedere con la stipula.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

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



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

3.3 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata:

- a) con riferimento alla fornitura delle Sottoscrizioni di cui al par. 2.1 lettera a)
 - a.1) per la continuità delle subscriptions già attive di cui al punto 1. del par. 2.2, entro **20 (venti) giorni lavorativi** dalla data di avvio delle attività;
 - a.2) per la fornitura di nuove subscriptions, per attivazione di nuove componenti o ampliamento delle componenti già attive, di cui ai punti 2. e 3. del par. 2.2, entro **20 (venti) giorni lavorativi** successivi alla trasmissione da parte dell'Impresa del "Rapporto di rilascio";
 - a.3) con riferimento all'utilizzo continuativo delle subscriptions attivate, con cadenza trimestrale, entro il **mese successivo** al trimestre di riferimento;
- b) con riferimento ai servizi professionali di cui al par. 2.1 lettera b), entro **20 (venti) giorni lavorativi** successivi alla presentazione del "Rapporto di fine attività".

La verifica di conformità di cui ai precedenti punti a.1) e a.2) consisterà nel controllo della disponibilità della Soluzione, delle subscriptions richieste e della eventuale relativa documentazione, secondo l'articolazione delle prove proposte dal Fornitore nel "Rapporto di rilascio", nonché delle prove che la Committente riterrà di eseguire.

La verifica di conformità di cui al precedente punto a.3) consisterà nella verifica dei dati consuntivi relativi alla disponibilità nel trimestre delle sottoscrizioni attive e dei relativi livelli di servizio, nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire.

La verifica di conformità di cui al precedente punto b) e a.2) consisterà nella verifica dei dati di consuntivazione, degli output delle attività svolte e della eventuale relativa documentazione, secondo l'articolazione delle verifiche proposte dal Fornitore nel "Rapporto di fine attività", nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, e in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato e nel contratto, nonché secondo le indicazioni della Sogei.

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

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale "Data di accettazione della Fornitura" o "Data di accettazione del



Servizio”, limitatamente alle prestazioni in esso comprese, ed in tal caso, l’Impresa potrà procedere alla relativa fatturazione, secondo le modalità indicate nel contratto.

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

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

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

3.4 INFORMAZIONI IN MERITO AL TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI

Per elementi essenziali del trattamento di cui all’art. 28, paragrafo 3, del GDPR si intendono, con riferimento al Contratto, la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi ed i diritti del Titolare del trattamento.

Gran parte di tali elementi possono dedursi dal Contratto e dai suoi allegati e, pertanto, di seguito vengono comunicati i soli elementi essenziali non deducibili da tale documentazione ovvero la natura e finalità del trattamento, il tipo di dati personali trattati, le categorie di interessati.

Gli elementi essenziali del trattamento sono indicati in modo generico se riferiti a qualsivoglia tipologia di dati personali e di interessati e potranno coesistere con l’indicazione di elementi essenziali del trattamento più specifici (puntuali) se nell’ambito dell’esecuzione contrattuale si prevede lo svolgimento di attività di cui sono già noti i trattamenti di dati personali con un maggiore dettaglio.

Si precisa che ai fini dell’esecuzione delle attività previste dal presente Contratto codesta Impresa è autorizzata ad operare, nell’ambito dei Trattamenti / Servizi ICT / Servizi tecnici di seguito elencati, in qualità di responsabile, per i trattamenti svolti per conto di Sogei, e in qualità di Sub-responsabile, per i trattamenti svolti per conto delle Amministrazioni

Elementi essenziali del trattamento - Generici				
Natura del Trattamento	Finalità del trattamento	Macrocategorie di Dati personali	Categorie interessati	Per chi viene effettuato il trattamento
Automatizzato	Informazione, formazione, cultura	Dati personali generici	Cittadini, dipendenti, Rappresentanti e dipendenti di enti/istituzioni,	Sogei e Amministrazioni clienti



			Operatori economici, Professionisti, intermediari	Agenzia del Demanio, Agenzia Dogane Monopoli, Agenzia delle Entrate, CONSIP, Dipartimento delle Finanze, Ministero dell'Interno, Agenzia delle Entrate – Sanità, Agenzia delle Entrate – Riscossione (AdER), Ministero della Giustizia, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ragioneria Generale dello Stato, Ministero dell'Istruzione.
--	--	--	---	--



4. APPENDICI

È parte integrante del presente Capitolato Tecnico la seguente appendice:

- Appendice 1: Listino Salesforce di riferimento della gara.