

Classificazione documento: Consip Public

**Oggetto: Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SAAS per le Pubbliche Amministrazioni - ID 2370**

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

\*\*\*

**1. Domanda**

Buongiorno, il possesso della certificazione ISO 9001 con oggetto di certificazione specifico per la gara in questione, è un requisito indispensabile? O ci sarebbe un altro modo per poter partecipare alla gara?

**Risposta**

Si conferma. Il possesso della certificazione ISO 9001 inerente alla fornitura di servizi ICT è un requisito di partecipazione richiesto a pena di esclusione. Eventualmente, il fornitore può ricorrere all'istituto dell'avvalimento secondo le indicazioni e le condizioni disciplinate al § 8 del Capitolato d'Oneri.

**2. Domanda**

In riferimento alla lettera g) capitolato tecnico speciale.pdf2.1: *"si specifica che i Bundle offerti da un singolo concorrente per la categoria CRM 'classico' e per la categoria Marketing devono essere nativamente integrati, 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"*. Con riferimento alla funzionalità di integrazione nativa tra le componenti CRM e Marketing, in considerazione della velocità del rilascio di nuove *release* in ambito Cloud, si chiede conferma che:

1. il Fornitore debba garantire l'aggiornamento dell'integrazione al variare delle versioni delle componenti CRM e Marketing per l'intera durata del AQ e degli AS.
2. per "integrazione nativa" si intenda che il metodo di integrazione tra le componenti CRM e marketing sia certificato da entrambi i software Vendors.
3. per "integrazione nativa" si intende un'interoperabilità circolare e bidirezionale, vale a dire che il flusso dati proceda dalla componente CRM verso il Marketing e viceversa.

**Risposta**

Si conferma, ribadendo che la soluzione offerta debba possedere i requisiti di integrazione al momento della presentazione dell'offerta e debba essere mantenuta per tutta la durata dell'AQ e dei relativi contratti esecutivi senza oneri aggiuntivi per le Amministrazioni Contraenti.

**3. Domanda**

In riferimento al Capitolato d'Oneri capitolo 25. Appalti Specifici (pagg. 41 e 42) [...] *omissis*. *"In II fase l'Amministrazione, con riguardo a contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR, potrà richiedere il rispetto di tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH), ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti"*. Si chiede di confermare che: 1. le valutazioni DNSH,

Classificazione documento: Consip Public

eventualmente richieste in II fase dall'Amministrazione, adottano l'"approccio semplificato"; 2. la documentazione a comprova richiesta è identificabile nelle Checklist scaricabili dal sito <https://italiadomani.gov.it/it/Interventi/dnsh.html>.

#### **Risposta**

1. Non si conferma, l'approccio adottato dipenderà dall'amministrazione contraente.
2. La documentazione di comprova per le valutazioni DNSH compliant è identificabile nelle Linee Guida pubblicate da RGS nella Circolare n. 32 del 30 dicembre 2021, con riferimento alle schede di relativa competenza.

#### **4. Domanda**

In riferimento al Capitolato d'Oneri capitolo 25. Appalti Specifici (pag. 41)[...] *omissis* "Qualora l'Amministrazione Contraente ricada tra i soggetti di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) della legge n. 133/2019 e l'oggetto del proprio Appalto Specifico sia destinato a essere impiegato sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1, comma 2, lettera b), della legge n. 133/2019, l'Amministrazione stessa darà comunicazione dell'intenzione di procedere all'affidamento al centro di Valutazione e certificazione nazionale (CVCN) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico o ai Centri di Valutazione (CV) istituiti presso il Ministero dell'Interno e il Ministero della Difesa". Si chiede di dettagliare le modalità di affidamento al CVCN (o ai CV) e quali siano le tipologie di verifiche svolte dagli stessi, nel caso l'Amministrazione richiedente ricade tra i soggetti di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) della legge n. 133/2019.

#### **Risposta**

Le modalità di intervento del Centro di Valutazione e Certificazione Nazionale (CVCN) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico o ai Centri di Valutazione (CV) istituiti presso il Ministero dell'Interno e il Ministero della Difesa è dettagliatamente disciplinata dalla normativa richiamata (legge n. 133 del 2019) e quella attuativa conseguente.

#### **5. Domanda**

Con riferimento al Capitolato Tecnico Speciale par. 2.3.2. CRM 'classico' - Funzionalità Avanzate, funzionalità FA-CRM-03: *Automation of Engagements*, si richiede qual è il requisito minimo relativo all'utilizzo di tecniche di IA affinché la funzionalità sia soddisfatta.

#### **Risposta**

Si conferma quanto riportato al par. 2.3.2.1.3: le tecniche di Intelligenza Artificiale sono volte a migliorare il coinvolgimento del cliente e il supporto alle decisioni.

#### **6. Domanda**

Con riferimento al Capitolato Tecnico Speciale par. 2.3.2. CRM 'classico' - Funzionalità Avanzate, la funzionalità FA-CRM-05: *Application User Experience* richiede di fornire gli strumenti estrapolati dall'esperienza di utilizzo. Si chiede se la presenza di funzionalità no-code che consentano il riuso di componenti già presenti, al fine di creare nuove App basate integralmente o parzialmente su tali componenti, possa essere considerata una corretta interpretazione e implementazione del requisito espresso.

#### **Risposta**

Si conferma quanto riportato al par. 2.3.2.2.2: la funzionalità offre strumenti, estrapolati dalla esperienza di utilizzo, volti alla progettazione di nuove app per web e per mobile utilizzabili nel rapporto business to consumer.

#### **7. Domanda**

Classificazione documento: Consip Public

Con riferimento al Capitolato Tecnico Speciale par. 2.3.4. Marketing - Funzionalità Avanzate, funzionalità *FA-MRK-03: Real-Time Decisions/Recommendations* si chiede di chiarire, anche attraverso esempi di azioni/ eventi:

1. la modalità di gestione delle informazioni per compiere scelte tempestive riguardo le campagne in corso;
2. cosa si intende per best offer da mobile nel contesto di una Pubblica Amministrazione.

**Risposta**

Si conferma quanto riportato al par. 2.3.4.1.3: la funzionalità permette di gestire informazioni per compiere scelte tempestive riguardo campagne in corso (es. scelta di offrire una best offer da mobile dopo aver visitato il sito web).

**8. Domanda**

Con riferimento al Capitolato Tecnico Speciale par. 2.3.4. Marketing - Funzionalità Avanzate, funzionalità *FA-MRK-05: Integration With Other Applications*, al fine di proporre una adeguata offerta economica, si chiede di fornire un elenco delle applicazioni e piattaforme per le quali si deve prevedere un connettore di integrazione (come reperimento dati e/o come erogazione di campagne)

**Risposta**

Si conferma quanto riportato al par. 2.3.4.1.5: la funzionalità consente la connessione del multichannel marketing hub a un più ampio ecosistema di tecnologie, permettendo l'aggiunta di nuove sorgenti dati o canali per l'esecuzione delle campagne (integrazione con altre piattaforme di CRM, applicazioni per contact center, ecc.). Deve essere possibile gestire i processi di tipo B2C e/o B2B.

**9. Domanda**

Con riferimento al Capitolato Tecnico Speciale par. 2.3.4. Marketing - Funzionalità Avanzate, funzionalità *FA-MRK-06: Citizen data management*, si chiede: 1. di precisare cosa è incluso nel termine "silos applicativo"; 2. se questo debba essere interno al contesto applicativo della piattaforma CRM/Marketing o possa essere riconducibile ad un sistema esterno presente nel sistema informativo complessivo dell'Ente.

**Risposta**

In riferimento alla funzionalità *FA-MRK-06: Citizen data management* "silos applicativo" è da intendersi quale singolo cluster tematico istituzionale riferibile sia al contesto applicativo della piattaforma CRM/Marketing sia, ove presente, al sistema informativo in uso presso l'Amministrazione contraente.

**10. Domanda**

In relazione al servizio @e.bollo, sul sito dell'Agenzia delle Entrate viene riportato (§ 14.1 Capitolato d'oneri):

1. I contribuenti che devono assolvere l'imposta di bollo sulle istanze trasmesse in via telematica alla PA e sui relativi atti possono acquistare la marca da bollo digitale utilizzando il servizio @e.bollo tramite i portali telematici delle Amministrazioni che:
  - offrono servizi interattivi di dialogo con gli utenti per la richiesta telematica e il rilascio dei documenti elettronici
  - hanno aderito al Sistema pagoPA dell'AgID.
2. Il servizio @e.bollo consente ai cittadini e alle imprese di acquistare la marca da bollo digitale, un documento informatico che associa l'Identificativo Univoco Bollo Digitale (IUBD) all'impronta del documento (hash) da assoggettare ad imposta.

Classificazione documento: Consip Public

Si chiede di:

1. Indicare qual è il link di accesso al servizio @e.bollo da utilizzare per assolvere all'imposta di bollo, considerando che non è stato individuato un link sul sito di Consip e sul sito dell'Agenzia delle Entrate;
2. Chiarire se per avere l'impronta del documento debba essere sottoposto al servizio @e.bollo il file pdf prima della firma digitale (ed in tal caso il file caricato a sistema avrà un'impronta diversa dal file bollato) ovvero debba essere sottoposto alla firma il file già firmato digitalmente. In questo secondo caso si chiede se il documento debba essere firmato in CADES (estensione file p7m) oppure in PAdES (estensione file pdf).

#### Risposta

Rispetto alla domanda n. 1, si invita ad accedere al seguente indirizzo: <https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/schede/pagamenti/imposta-di-bollo-per-le-istanze-trasmesse-alla-pa-ebollo-cittadini/che-cose-cittadini>.

Rispetto alla domanda n. 2, le predette modalità sono disciplinate dall'AdE.

#### 11. Domanda

In riferimento all' Allegato 1 – Domanda di partecipazione, punto 30, si chiede di confermare che il punto 30), riferito alle aziende con più di 50 dipendenti, debba essere considerato un refuso e quindi eliminato. Pertanto si chiede di confermare che le imprese con oltre 50 dipendenti NON devono dichiarare *“30. di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, a consegnare alla Consip, entro 6 mesi dalla stipula dell'Accordo Quadro una relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima legge n. 68/1999 e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a loro carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte. La relazione dovrà essere trasmessa entro il medesimo termine anche alle rappresentanze sindacali aziendali”*.

#### Risposta

Non si conferma. Detto onere è previsto in virtù di quanto previsto al comma 3 bis dell'art. 47 del Decreto legge del 31 maggio 2021, n. 77 (in Gazz. Uff., 31 maggio 2021, n. 129) convertito, con modificazioni, dalla Legge 29 luglio 2021, n. 108 in combinato disposto con le *“LINEE GUIDA PER FAVORIRE LA PARI OPPORTUNITÀ DI GENERE E GENERAZIONALI, NONCHE L'INCLUSIONE LAVORATIVA DELLE PERSONE CON DISABILITÀ NEI CONTRATTI PUBBLICI FINANZIATI CON LE RISORSE DEL PNRR E DEL PNC”* laddove prevede al § *“Dichiarazione di regolarità sul diritto al lavoro delle persone con disabilità”* afferma: *“Alla luce di quanto già previsto a legislazione vigente dall'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68, e al fine di assicurare il più ampio rispetto delle norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità, l'assolvimento dell'obbligo di cui al comma 3-bis dovrebbe essere richiesto, con espressa previsione nel bando di gara, anche agli operatori economici con più di cinquanta dipendenti”*.

#### 12. Domanda

In riferimento all' Allegato 1 – Domanda di partecipazione, punto 42, si chiede di confermare che, in relazione all'accesso agli atti, le eccezioni che l'Operatore Economico indicherà nell'eventuale giustificativo di offerta dovranno essere motivate nel giustificativo stesso e non nella domanda di partecipazione; si chiede altresì di confermare che l'ultima parte del punto 42 (*“per le seguenti motivazioni ....”*) è per quanto detto un refuso ed è quindi da eliminare.

#### Risposta

Si conferma.

Classificazione documento: Consip Public

### 13. Domanda

In riferimento all'Allegato 2 – DGUE, si chiede di confermare che contrariamente a quanto riportato nel riferimento sopra citato NON è necessario compilare la Sezione D – Parte IV del DGUE non essendo richiesto il possesso di requisiti relativi ai sistemi di garanzia della qualità e norme di gestione ambientale.

#### Risposta

Si conferma.

### 14. Domanda

In riferimento al Capitolato d'oneri, § 15 "Contenuto dell'offerta economica" – Allegato 7 Dichiarazione Prezzi Bundle Aggiuntivi, Si chiede di confermare (ed in caso negativo di chiarire) che:

1. Nell'Allegato 7 "Dichiarazione Prezzi Bundle Aggiuntivi" vanno inseriti esclusivamente i prezzi dei bundle aggiuntivi e non i prezzi del "Bundle All Inclusive";
2. I prezzi del "Bundle All Inclusive" dovranno essere riportati esclusivamente nell' "Offerta Economica generata dal Sistema";
3. L'allegato 7 "Dichiarazione Prezzi Bundle Aggiuntivi" va compilato, firmato e caricato a Sistema anche nell'ipotesi che l'operatore non offra alcun bundle aggiuntivo. In tal caso si chiede di chiarire come va compilato l'allegato 7;
4. I prezzi dei bundle aggiuntivi possono essere superiori a quelli del Bundle All Inclusive ed inferiori ai valori di base d'asta.

#### Risposta

1. Si conferma che nell'Allegato 7 vanno inseriti esclusivamente i prezzi dei bundle aggiuntivi e non i prezzi del "Bundle All Inclusive".
2. Si conferma che i prezzi del "Bundle All Inclusive" dovranno essere riportati esclusivamente nell' "Offerta Economica generata dal Sistema".
3. Non si conferma. L'allegato 7 "Dichiarazione Prezzi Bundle Aggiuntivi" va compilato e caricato a sistema solo nel caso di offerta economica di Bundle Aggiuntivi. Pertanto l'esclusione è disposta soltanto nel caso in cui non è presentata l'**Offerta Economica**.
4. Non si conferma. I prezzi dei Bundle Aggiuntivi devono essere inferiori alla base d'asta nonché inferiori e/o pari ai prezzi proposti per i Bundle All Inclusive.

### 15. Domanda

In riferimento al Capitolato d'oneri, § 15 "Contenuto dell'offerta economica" – Allegato 7 Dichiarazione Prezzi Bundle Aggiuntivi, qualora nell'allegato 7 "Dichiarazione Prezzi Bundle Aggiuntivi" venga inserito anche il prezzo del bundle All Inclusive, si chiede:

1. Di confermare che l'offerta sarà considerata comunque valida;
2. Di chiarire quale valore economico venga preso a riferimento nel caso in cui il prezzo riportato nell' "Offerta Economica generata dal Sistema" risulti diverso da quello riportato in Allegato 7.

#### Risposta

1. Si conferma. Qualora nell'allegato 7 "Dichiarazione Prezzi Bundle Aggiuntivi" venga inserito anche il prezzo del bundle All Inclusive, l'offerta sarà considerata comunque valida.

Classificazione documento: Consip Public

2. Nel caso in cui il prezzo riportato nell' "Offerta Economica generata dal Sistema" risulti diverso da quello riportato in Allegato 7, prevarrà il prezzo indicato nell' "Offerta Economica generata dal Sistema".

#### **16. Domanda**

In riferimento al Capitolato d'oneri, § 15 "Contenuto dell'offerta economica" – Allegato 7 Dichiarazione Prezzi Bundle Aggiuntivi, si chiede di chiarire se l'offerta del concorrente sarà esclusa qualora nell'allegato 7 "Dichiarazione Prezzi Bundle Aggiuntivi":

1. Non vengano inseriti i prezzi di uno o più Bundle Aggiuntivi;
2. vengano inseriti prezzi espressi in sole cifre o sole lettere;
3. vengano riportati valori in cifre e lettere non coincidenti.

#### **Risposta**

1. Qualora il concorrente non inserisca i prezzi di uno a più Bundle Aggiuntivi nell'allegato 7 - Dichiarazione Prezzi Bundle Aggiuntivi, tale offerta non sarà esclusa tuttavia il Bundle Aggiuntivo di riferimento non sarà pubblicato nel catalogo di offerta del medesimo concorrente, pertanto detti Bundle saranno considerati come non offerti.
2. Qualora nell'allegato 7 - Dichiarazione Prezzi Bundle Aggiuntivi vengano inseriti prezzi espressi in sole cifre o in sole lettere l'offerta non sarà esclusa.
3. Qualora nell'allegato 7 - Dichiarazione Prezzi Bundle Aggiuntivi vengano riportati valori in cifre e lettere non coincidenti l'offerta non sarà esclusa ma prevarrà l'offerta in cifre.

#### **17. Domanda**

In riferimento al Capitolato d'oneri § 22.1 Documenti per la stipula punti f)-g)-h)– Schema di Accordo Quadro art. 11 commi 30-31-33 – Schema di Contratto esecutivo art. 9 commi 7-8-9, si chiede di confermare che gli sconti per eventuali pagamenti anticipati ovvero pagamenti attraverso SEPA ovvero per autorizzazione alla cessione del credito NON rivestono carattere di obbligatorietà né nell'ambito dell'accordo Quadro né dei contratti Esecutivi.

Si segnala inoltre che non è presente il comma 32 dell'art.11 dello Schema di Accordo Quadro.

#### **Risposta**

Si conferma. Per quanto riguarda il comma 32 dell'art.11 trattasi di refuso relativo alla numerazione.

#### **18. Domanda**

In riferimento al Capitolato d'oneri § 22.1, si chiede di confermare che lo svincolo progressivo della cauzione in favore di Consip e dei soggetti che aderiscono all'AQ, essendo legata all'avanzamento delle esecuzioni contrattuali di tutti i Fornitori parte dell'AQ, verrà comunicata periodicamente da Consip S.p.A. sia nel rispetto di quanto previsto all'art. 103, comma 5, D.Lgs. n. 50/2016 sia con l'obiettivo di non penalizzare i Fornitori che non sono coinvolti nell'erogazione dei Contratti esecutivi per cui la cauzione ha in concreto dispiegato i suoi effetti. Pertanto, tale cauzione, in funzione dell'adesione all'AQ da parte delle Amministrazioni, potrà essere progressivamente svincolata per i soli Fornitori non interessati all'erogazione dei contratti stipulati al momento della sottoscrizione degli stessi con altro operatore.

#### **Risposta**

Lo svincolo della cauzione avverrà ai sensi dell'art. 16 dello Schema di Accordo Quadro.

#### **19. Domanda**

Classificazione documento: Consip Public

In riferimento al Capitolato d'Oneri § 22.2 punto 1) Garanzia definitiva verso Consip: "La garanzia copre il mancato od inesatto adempimento delle obbligazioni e degli impegni assunti con l'Accordo Quadro ed i suoi allegati, ivi compreso il Patto di integrità, nonché il mancato o inesatto adempimento dell'obbligo di pagamento dei costi delle verifiche ispettive che Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012".

Si chiede di confermare che non è prevista alcuna corresponsione da parte del Fornitore dei Costi delle verifiche ispettive che verranno sostenute da Consip e/o dalle Amministrazioni Contraente e pertanto si tratta di refuso ed è da eliminare il seguente periodo "nonché il mancato o inesatto adempimento dell'obbligo di pagamento dei costi delle verifiche ispettive che Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012".

**Risposta**

Si conferma.

**20. Domanda**

In riferimento al Capitolato d'oneri §29 - Schema di Contratto esecutivo art. 15, si chiede di confermare che si possa utilizzare la polizza Assicurativa RC già in possesso del fornitore, eventualmente integrata con quanto previsto nell'Allegato n. 12 - Condizioni di Assicurazione per Appalto Specifico, sia per i contratti esecutivi a condizioni tutte fissate sia per i contratti esecutivi a seguito di rilancio competitivo.

**Risposta**

In virtù di quanto previsto dal combinato disposto tra il §28 ed il §29 del Capitolato d'oneri sarà onere dell'Amministrazione acquirente stabilire le condizioni per la produzione della polizza assicurativa.

**21. Domanda**

In riferimento all'Allegato 5 Facsimile Documentazione di Comprova, si chiede di confermare (o in caso negativo di chiarire) che:

1. il nome commerciale del Bundle offerto corrisponde al nome indicato dal vendor sui propri listini;
2. nel caso di un bundle costituito da più prodotti dovranno essere riportati nel campo "Nome commerciale del bundle offerto" i nomi indicati dal vendor sui propri listini pubblici in relazione ai prodotti che determinano il bundle;
3. la Società è l'Operatore Economico che presenta offerta;
4. il Referente è il nominativo del firmatario della gara o in alternativa di altro soggetto dotato di adeguati poteri di firma per impegnare l'OE nella presente procedura;
5. la e-mail è quella del Referente.

**Risposta**

1. Si conferma che il nome Commerciale del Bundle offerto corrisponde al nome indicato dal Vendor sui propri listini.
2. Si conferma che nel caso di un Bundle costituito da più prodotti dovranno essere riportati nel campo "Nome commerciale del Bundle offerto" i nomi indicati dal Vendor sui propri listini pubblici in relazione ai prodotti che determinano il Bundle.
3. Si conferma che la Società è l'Operatore Economico che presenta offerta.
4. Il Referente è il nominativo che sarà inserito nel Catalogo / Configuratore e rappresenta il riferimento per le Amministrazioni che aderiranno tramite Ordine diretto o Appalto Specifico.

Classificazione documento: Consip Public

5. Si conferma che l'email richiesta è quella del Referente.

**22. Domanda**

In riferimento allo Schema di Accordo Quadro – Art. 2 comma 2 – Art. 15 commi 17 e 18 - Art. 17 comma 4 - Art. 27 comma 6, Si chiede di confermare che il riferimento al documento identificato nello Schema di Accordo Quadro come Allegato “E” Nomina a responsabile del trattamento dei dati è da considerarsi refuso ed è quindi da eliminare, considerando che la nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali è stato inserito nello schema di Contratto Esecutivo Art.20.

**Risposta**

Si conferma.

**23. Domanda**

In riferimento allo Schema di Accordo Quadro art. 11 comma 4, si chiede di confermare che nel comma 4 il riferimento corretto alla revisione dei prezzi è relativo al comma 29 e non al comma 31 come riportato.

**Risposta**

Si conferma.

**24. Domanda**

In riferimento allo Schema di Accordo Quadro art. 15 comma 15: “In caso di revoca o sospensione anche di una delle certificazioni rilasciate al Fornitore nella qualificazione CSP di AGID.....”, si chiede di confermare che le qualificazioni richieste devono rimanere in capo al CSP utilizzato dal Vendor SaaS di riferimento.

**Risposta**

La qualificazione deve permanere sia in capo al CSP che rispetto al prodotto SaaS offerto secondo le circolari dell'AgID del 2018.

**25. Domanda**

In riferimento allo Schema di Accordo Quadro art. 15 comma 16: “Per ogni Bundle nel quale viene riscontrata una differenza tecnica di funzionamento di una o più Funzionalità BI.....”, si chiede di confermare che “Funzionalità BI” costituisca refuso e la parola “BI” sia da eliminare.

**Risposta**

Si conferma (leggasi Funzionalità di CRM classico o Marketing).

**26. Domanda**

In riferimento allo Schema di Accordo Quadro art. 17 comma 1 lettera j): 2 (Subappalto), 29 (Danni, responsabilità civile)”, si chiede di confermare che i riferimenti corretti sono “ 30 (Subappalto), 31 (Danni, responsabilità civile)”.

**Risposta**

Si conferma.

**27. Domanda**



Classificazione documento: Consip Public

In riferimento allo Schema di Contratto Esecutivo – Art. 20, si chiede di confermare che l'articolo 20 (Trattamento dei dati personali):

1. potrà essere personalizzato dalla singola amministrazione e costituirà l'atto di nomina a Responsabile del Trattamento per il fornitore;
2. dovrà prevedere esplicitamente l'indicazione della nomina a sub-responsabile del CSP responsabile dell'erogazione dei servizi SaaS.

**Risposta**

Si conferma, per entrambe le domande, che dovrà essere personalizzato dalla singola amministrazione.

**28. Domanda**

In riferimento allo Schema di Contratto Esecutivo – Art. 6 comma 5, Si chiede di confermare che il riferimento al Piano di Qualità inserito al comma 5 dell'art.6 dello schema di contratto esecutivo è un refuso e quindi deve essere eliminato.

**Risposta**

Si conferma.

**29. Domanda**

In riferimento allo Schema di Contratto Esecutivo, si chiede di confermare che l'articolo 7 Locali messi a disposizione dall'Amministrazione è un refuso e quindi deve essere eliminato. Vanno di conseguenza rinumerati tutti i riferimenti agli articoli riportati nella dichiarazione finale nello Schema di Contratto Esecutivo.

**Risposta**

Si conferma.

**30. Domanda**

In riferimento allo Schema di Contratto Esecutivo art. 10 comma 1, si chiede di confermare che il riferimento corretto nel comma 1 è relativo all'art. 9 e non all'art. 10 come riportato.

**Risposta**

Si conferma.

**31. Domanda**

In riferimento allo Schema di Contratto Esecutivo art. 13 comma 1, si chiede di confermare che nel comma 1 i riferimenti corretti alle ipotesi di risoluzione e recesso sono relativi agli artt. 17 e 18 e non agli Artt. 14 e 15 come riportato.

**Risposta**

Si conferma.

**32. Domanda**

In riferimento al Capitolato Tecnico Generale, § 4.1 – Schema di Accordo Quadro art.11 Comma 29, si chiede di confermare che l'eventuale revisione delle condizioni economiche riguarderà unicamente gli ordini diretti.

**Risposta**

Classificazione documento: Consip Public

La revisione delle condizioni economiche riguarderà i prezzi relativi ai Bundle offerti. Gli effetti di tale revisione sono dettagliatamente disciplinati nel citato comma 29 tanto per gli Ordini Diretti ed Appalti Specifici futuri quanto per quelli già sottoscritti dalle Amministrazioni contraenti.

### 33. Domanda

In riferimento al Capitolato tecnico – parte Speciale §3.2.1 Scenari previsti, con riferimento allo scenario 1 “senza la riapertura del rilancio competitivo”, si chiede di confermare che qualora un’Amministrazione richieda sia Funzionalità della categoria CRM “Classico” che Marketing:

1. verranno individuati tutti i bundle che contengono le funzionalità aggiuntive richieste dall’amministrazione (le funzionalità base sono comprese obbligatoriamente);
2. verranno selezionati tutti i fornitori che avranno almeno un bundle CRM “Classico” e almeno un bundle Marketing di cui al precedente punto i);
3. tra questi sarà selezionato il fornitore che avrà il minor prezzo  $P_{tot} = (U*PU + C*PC)*M$  (la definizione delle variabili è riportata nel §3.2.1)

### Risposta

Si conferma.

### 34. Domanda

In riferimento al Capitolato tecnico – parte Speciale §2.1: *“Per ciascuna categoria, qualora non avesse a disposizione o ritenesse di non offrire alcuna Funzionalità Avanzata, un concorrente potrà comunque offrire un unico “Bundle” contenente solo le Funzionalità Base, che sarà considerato come il suo Bundle “All inclusive” per la specifica categoria.”* “ogni concorrente potrà offrire, a sua discrezione e per ciascuna categoria:

[...OMISSIS....]

3. due Bundle, di cui uno contenente solo le Funzionalità Base ed uno “All Inclusive” contenente, oltre a quelle Base, tutte le Funzionalità Avanzate a sua disposizione, ognuno con il suo prezzo;”
4. più Bundle, di cui uno contenente solo le Funzionalità Base, uno “All Inclusive” contenente tutte le Funzionalità Avanzate a sua disposizione, e i vari Bundle intermedi tra i due sopra citati che riterrà opportuno offrire (contenenti sempre le Funzionalità Base, ma con una quantità di Funzionalità Avanzate diverse per ciascun Bundle offerto), ognuno con il suo prezzo.”

In riferimento alle opzioni 3 e 4 sopra riportate, si chiede di confermare che sia obbligatorio offrire il bundle contenente le sole funzionalità base solo qualora il Fornitore *“non avesse a disposizione o ritenesse di non offrire alcuna Funzionalità Avanzata”*.

### Risposta

Si conferma.

### 35. Domanda

In riferimento al Capitolato d’oneri, § 21: *“La comprova tecnica dei prodotti offerti avverrà su base documentale ed il Fornitore dovrà caricare nell’apposita area del Sistema i documenti utili a verificare la corrispondenza tra le caratteristiche tecniche delle Funzionalità Base ed Avanzate offerte, referenziate in maniera puntuale all’interno della Documentazione di comprova (Allegato n. 5), e quelle richieste nel Capitolato Tecnico Speciale.*

Classificazione documento: Consip Public

*La mancata produzione o la produzione parziale della documentazione a comprova di cui sopra, è sanabile mediante soccorso istruttorio, a condizione che tutte le caratteristiche del bene siano già sussistenti al momento della presentazione dell'offerta. Ai fini della sanatoria, verrà assegnato al concorrente un termine - non superiore a dieci giorni - affinché sia prodotta o integrata la documentazione mancante. In caso di inutile decorso del termine, si procederà all'esclusione del concorrente dalla procedura."*

In riferimento a quanto sopra riportato, poiché la mancata produzione o la produzione parziale della documentazione a comprova atta a verificare la corrispondenza tra le caratteristiche tecniche delle funzionalità base ed avanzate offerte, referenziate in maniera puntuale all'interno della Documentazione di comprova (Allegato n. 5), e quelle richieste nel Capitolato Tecnico Speciale è sanabile mediante soccorso istruttorio, a condizione che tutte le caratteristiche del bene siano già sussistenti al momento della presentazione dell'offerta, si chiede di confermare (o di chiarire) che:

1. sia da considerarsi un refuso quanto riportato nel paragrafo 21 del Capitolato d'oneri: *"La non corrispondenza tecnica delle Funzionalità Base nel Bundle "All Inclusive" – Fornitore con la corrispondente Funzionalità richiesta nel Capitolato Tecnico Speciale, comporterà l'esclusione del concorrente dalla procedura e l'adozione dei provvedimenti conseguenti."*
2. *Siano da escludere tutti i bundle che comprendano feature aggiuntiva che sia adeguatamente comprovata dopo soccorso istruttorio.*

#### **Risposta**

Non si conferma quanto indicato al punto n. 1.

Relativamente al punto 2, la comprova tecnica delle Funzionalità sia Base sia Avanzate può essere sanata mediante l'istituto del soccorso istruttorio purché il concorrente dimostri la loro sussistenza al momento della presentazione dell'offerta.

#### **36. Domanda**

In riferimento al Capitolato Tecnico Speciale, § 2.1: *"Si specifica che i Bundle offerti da un singolo concorrente per la categoria CRM 'classico' e per la categoria Marketing devono essere nativamente integrati, senza necessità di alcuno sviluppo per ottenere tale integrazione, [...]"*, si chiede di confermare che il Fornitore debba garantire per l'intera durata del AQ e dei Contratti Esecutivi l' "integrazione nativa" delle componenti CRM Classico e Marketing anche in caso di aggiornamento delle versioni di una o entrambe le componenti.

#### **Risposta**

Si conferma.

#### **37. Domanda**

In riferimento al Capitolato Tecnico Speciale, § 2.1: *"Si specifica che i Bundle offerti da un singolo concorrente per la categoria CRM 'classico' e per la categoria Marketing devono essere nativamente integrati, senza necessità di alcuno sviluppo per ottenere tale integrazione, [...]"*, in riferimento a quanto sopra riportato, si chiede di confermare che per "integrazione nativa" si intende che il metodo di integrazione tra le componenti CRM Classico e Marketing sia certificato dai SaaS Provider di entrambe le componenti.

#### **Risposta**

Si conferma.



Classificazione documento: Consip Public

**38. Domanda**

In riferimento al Capitolato Tecnico Speciale, § 2.1: *“Si specifica che i Bundle offerti da un singolo concorrente per la categoria CRM ‘classico’ e per la categoria Marketing devono essere nativamente integrati, senza necessità di alcuno sviluppo per ottenere tale integrazione, [...]”*, in riferimento a quanto sopra riportato, si chiede di confermare che per "integrazione nativa" si intende un'interoperabilità bidirezionale con il flusso dati che proceda dalla componente CRM Classico alla componente Marketing e viceversa.

**Risposta**

Si conferma.

**Ing. Patrizia Bramini**  
**(Responsabile Divisione Sourcing Digitalizzazione)**