

Servizi SaaS di CRM e Marketing 2

Lotto 4 - SAP

GUIDA ALL'ACCORDO QUADRO

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	4
2. OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO	5
2.1. OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO	5
2.1.1. FUNZIONALITÀ.....	5
2.2. DURATA DELL'ACCORDO QUADRO E DEI CONTRATTI	8
2.3. MASSIMALE DELL'ACCORDO QUADRO.....	8
3. COME ORDINARE	8
3.1. REGISTRAZIONE E AUTENTICAZIONE AL PORTALE ACQUISTI IN RETE.....	8
3.2. PROCEDURA DI ACQUISTO	9
3.2.1. INDIVIDUAZIONE DELLA FORNITURA E AGGIUNTA AL CARRELLO	9
3.2.2. DATI PRINCIPALI DELLA PROCEDURA	10
3.2.3. CONTRATTO	10
4. UTILIZZO DELL'INIZIATIVA PER PROGETTI PNRR	11
5. CONDIZIONI ECONOMICHE/MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	13
5.1. PREZZI UNITARI DELLA FORNITURA.....	13
5.2. AGGIORNAMENTO DEL LISTINO.....	13
5.3. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI	14

5.3.1.	RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE.....	14
5.3.2.	CONTESTAZIONE AL FORNITORE	14
5.3.3.	CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE	14
5.3.4.	ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE.....	15
5.3.5.	ULTERIORI TUTELE.....	15
6.	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	16
6.1.	INTERESSI DI MORA	16
7.	RIFERIMENTI DEL FORNITORE	17
7.1.	RESPONSABILE GENERALE DEL CONTRATTO	17
8.	ALLEGATI	18
8.1.	MODELLO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI.....	18
8.2.	MODELLO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI.....	20

1. Premessa

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip S.p.A. né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva dell'Accordo quadro **Servizi SaaS di CRM e Marketing 2 – Lotto 4 - SAP** (di seguito, per brevità, anche AQ), stipulato, ai sensi dell'art. 26 della l. n. 488 del 23 dicembre 1999 e s.m.i., dell'art. 58 della l. n. 388 del 23 dicembre 2000, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001, dalla Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il presente contratto è stipulato con Exprivia Spa, quale aggiudicatario della suddetta procedura di gara, attraverso la quale le Pubbliche Amministrazioni potranno acquistare attraverso l'emissione di un Ordine diretto di Fornitura (ODF) a Sistema.

Il modello adottato per il presente Accordo quadro prevede una gara strutturata in **due fasi procedurali**:

- **la prima fase**, nella quale la Consip, a seguito della pubblicazione di un bando di gara a procedura aperta, ha stipulato l'Accordo quadro con l'operatore economico aggiudicatario che sarà il solo abilitato a partecipare alla fase successiva;
- **la seconda fase**, nella quale ciascuna Amministrazione predispone un ordine a Sistema.

Per qualsiasi informazione sull'Accordo quadro (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <https://www.acquistinretepa.it>, è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al **numero verde 800 753 783**.

2. Oggetto dell'Accordo quadro

2.1. Oggetto dell'Accordo quadro

L'Accordo quadro ha per oggetto la fornitura di soluzioni SAP 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.

Per la fornitura dei predetti servizi, 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.

2.1.1. Funzionalità

L'Accordo quadro prevede l'erogazione di Servizi SaaS CRM e Marketing - SAP articolati rispetto alle seguenti funzionalità base (requisiti minimi) e rese disponibili tramite l'intero catalogo relativo al lotto 4:

Servizi Public Cloud SaaS – CRM e MARKETING	
MACRO FUNZIONALITA' – CRM (1)	Dettaglio (10)
CRM Customer Engagement Center	Case Management
	Knowledge Management
	Workflow Support
	Gestione canale email
	Report & Dashboard
	Predictive Customer Analytics
	Mobile App Support
	Platform Ecosystem and Integration
	Usability
	Globalization
MACRO FUNZIONALITA' – MARKETING (1)	Dettaglio (3)
Multichannel Marketing	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:

- a. **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;
- b. **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;
- c. **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);
- d. **Gestione canale email**: la funzionalità consente l'orchestrazione del canale email per l'interazione col cliente;
- e. **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;
- f. **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;
- g. **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.

2.2. Durata dell'Accordo quadro e dei contratti

L'Accordo quadro ha una durata di 18 mesi a decorrere dalla data di attivazione ed è prorogabile fino ad ulteriori 6 mesi. Entro tale data, le Amministrazioni potranno emettere ODF che, a loro volta, potranno avere una durata da 12 a 36 mesi.

2.3. Massimale dell'Accordo quadro

L'importo massimo del lotto 4 è di **10.000.000,00** euro iva esclusa

Il massimale dell'Accordo Quadro può essere modificato fino a una soglia **massima del 20%**, senza una nuova procedura di affidamento, qualora, anteriormente alla scadenza del termine di durata del lotto in oggetto, anche eventualmente prorogata, il valore relativo ad un Ordinativo di fornitura raggiunga il valore massimo dell'Accordo Quadro medesimo oppure lo ecceda.

3. Come ordinare

3.1. Registrazione e autenticazione al portale Acquisti in Rete

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale <https://www.acquistinretepa.it>. Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

- registrazione;
- abilitazione.

Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.

L'abilitazione come Punto Ordinante consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito dell'abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul Portale, è possibile effettuare acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma, MEPA, Accordi quadro, Convenzioni, SDA.

3.2. Procedura di acquisto

La procedura di acquisto per la Convenzione Servizi SaaS di CRM e Marketing 2 è articolata in due fasi:

- Contratto / Ordine ad esecuzione immediata.

Il file di riepilogo relativo all'Ordine deve essere inviato esclusivamente online con firma digitale. L'invio online dell'Ordine avviene attraverso la procedura di acquisto descritta successivamente e prevista sulla piattaforma di e-Procurement <https://www.acquistinretepa.it> (per maggiori dettagli operativi sulla procedura di acquisto da catalogo si consiglia di consultare la sezione [Wiki](#) dedicata).

3.2.1. Individuazione della fornitura e aggiunta al carrello

Una volta effettuato il login sul portale <https://www.acquistinretepa.it> l'utente:

- seleziona **Acquista > Accordo Quadro > Servizi SaaS di CRM e Marketing 2**, oppure
 - effettua una ricerca grazie al pulsante **Cerca** presente nel menu in alto a destra (accessibile in qualsiasi momento della navigazione), oppure
 - utilizza la voce **Aree Merceologiche**, presente nel menu superiore, per navigare tra le offerte disponibili sulla piattaforma grazie all'utilizzo di tre livelli merceologici a dettaglio crescente;
- accede a **Vai a Catalogo**;
 - tramite la sezione dei filtri presente a destra può restringere i risultati visualizzati;
- accede all'elenco dei prodotti disponibili e seleziona quelli di interesse;
- seleziona **Aggiungi al Carrello** sul risultato visualizzato;
- all'interno della pagina del Carrello seleziona **Crea Ordine**; il sistema avvierà una nuova **Procedura di acquisto**.



Da sapere che...

Qualora per l'articolo individuato fossero già state avviate delle procedure di acquisto in precedenza (es. Richiesta preliminare di fornitura o acquisti successivi) nel momento dell'Aggiunta al carrello del prodotto/servizio di tuo interesse il Sistema mostra un messaggio di alert che consente di selezionare la procedura già esistente.

3.2.2. Dati principali della Procedura

Nella pagina **Dati Principali della Procedura** l'utente inserisce i dati necessari. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo "**".

3.2.3. Contratto

Per procedere con l'esecuzione del contratto relativo alla fornitura in oggetto. L'utente:

- accede alla sezione **Contratto** all'interno della Procedura di Acquisto precedentemente avviata;
- inserisce le informazioni obbligatorie caratterizzanti l'ordine;
- una volta compilati i dati, effettua la validazione utilizzando il pulsante **Valida e vai al Riepilogo**;
- **richiede il CIG** in modalità integrata con la Piattaforma dei Contratti Pubblici di ANAC (per saperne di più consultare la [pagina Wiki](#) dedicata) ;
- accede alla pagina **Riepilogo** per generare il documento di riepilogo;
- esegue il download del file di riepilogo dalla pagina Riepilogo, procede alla sua **sottoscrizione** con Firma Digitale e carica nuovamente il pdf tramite il pulsante **Upload**;
- seleziona il pulsante **Invia** per inviare l'Ordine al Fornitore.

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'ordine attraverso le funzioni rese disponibili nel Cruscotto personale.

Dal momento dell'invio dell'Ordine, l'Amministrazione ordinante può, nel termine di 1 giorno, revocarlo; scaduto tale termine, l'ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dal contratto.

Da sapere che...

Se fai parte di un'Amministrazione del Servizio Sanitario Nazionale e devi utilizzare il Nodo Smistamento Ordini, puoi consultare la pagina Wiki [Guida all'acquisto a catalogo NSO](#).

Da sapere che...

Questa iniziativa non prevede Acquisti successivi per cui, nel caso dovessi effettuare un Ordine inerente all'acquisto di licenze co-termine, non potrai utilizzare la sezione *Acquisti successivi* ma dovrai ripetere la procedura standard di acquisto, che prevede l'eventuale richiesta di un nuovo CIG.

4. Utilizzo dell'iniziativa per progetti PNRR

Si premette che le condizioni di ammissibilità all'utilizzo di fondi PNRR/PNC per il finanziamento degli acquisti sono definite dalle Amministrazioni titolari dei singoli investimenti, alle quali rivolgersi per eventuali richieste di informazioni e/o chiarimenti in tale ambito. A tal proposito, si consideri anche quanto chiarito con la Circolare 14 maggio 2024 n. 22 dal Ministero dell'Economia e delle Finanze ovvero, che le Amministrazioni stesse sono chiamate ad adottare tutte le iniziative necessarie a prevenire ed individuare le frodi e i conflitti di interesse ed evitare il rischio di doppio finanziamento pubblico degli interventi. In merito alle procedure di controllo e rendicontazione delle misure PNRR si rinvia alle Linee guida di pari oggetto.

Si sottolinea che qualora l'Amministrazione abbia l'esigenza di utilizzare la presente iniziativa per **acquisizioni in ambito PNRR/PNC**, si segnala che sono state completate da Consip, in fase di gara e di stipula, le verifiche per l'adeguamento della documentazione dei Fornitori alle previste regole del PNRR,

in riferimento al rispetto almeno del Do No Significant Harm" (DNSH della scheda n. 6 inerente il principio DNSH ad uso dei soggetti attuatori del PNRR (Circolare n. 22/2024 RGS).

Si precisa che le predette verifiche inerenti il rispetto dei principi del DNSH e valide all'utilizzo di fondi PNRR/PNC sono riferite all'acquisto di prodotti **SAP Service Cloud V2 con Add-on, SAP Service Cloud V2 con Add-on e Management (ex Customer Data Cloud)** nell'ambito dei servizi di CRM e Marketing in modalità Public SaaS erogati mediante i Data Center di AWS siti in Francoforte (Germania) e Dublino (Irlanda).

In caso di acquisizioni in ambito PNRR/PNC, prima di effettuare un ordine, l'Amministrazione, con riguardo a contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR/PNC, dovrà verificare che i Fornitori che hanno stipulato il contratto relativo alla presente iniziativa rispettino tutti i requisiti tecnici e di sostenibilità (DNSH e art. 47 del D.L. n. 77/2021) previsti dalla normativa europea e nazionale, verificati da Consip in sede di gara e di stipula, in ottemperanza:

- al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "**Do No Significant Harm**" (DNSH, inerente l'utilizzo dei fondi PNRR) ivi incluso l'impegno di fornire la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti e alla comunicazione della Commissione Europea 2021/C 58/01 inerente "Orientamenti tecnici sull'applicazione del principio «non arrecare un danno significativo» a norma del regolamento sul dispositivo per la ripresa e la resilienza" e in conformità alla **Circolare n. 22 del 14 maggio 2024** (https://www.rgs.mef.gov.it/VERSIONE-I/circolari/2024/circolare_n_22_2024/);
- alla disciplina di cui all'art. 47 del D.L. n. 77/2021 e successive integrazioni, come declinata nella documentazione di gara (Fondi PNRR/PNC). Si precisa, inoltre, che l'Amministrazione dovrà farsi carico degli oneri di controllo sugli adempimenti correlati in fase di esecuzione e procedere, ove necessario, all'applicazione delle penali previste.

Si segnala che la documentazione di comprova, relativa al DNSH, dei requisiti ex-ante degli aggiudicatari in fase di stipula della presente iniziativa sarà disponibile presso Consip, a richiesta delle Amministrazioni ordinanti inviando una richiesta formale a Consip attraverso la PEC dprpaconsip@postacert.consip.it, nella quale riportare: il nome dell'Accordo quadro, del lotto di riferimento, del fornitore aggiudicatario e del prodotto ordinato.

È inoltre demandata alle Amministrazioni ordinanti la responsabilità di verificare i documenti necessari alla comprova dei requisiti ex-post previsti nella Scheda n. della Circolare RGS n. 22/2024 e provvedere alla corretta archiviazione di tutta la documentazione, ai fini delle successive verifiche da parte degli organi di controllo nazionali ed europei.

Si segnala, infine, che la documentazione inerente il possesso dei requisiti di cui all'art. 47 del D.L. n. 77/2021 in fase di gara e di stipula, ove applicabile, è presente sul sito Consip nella sezione Amministrazione Trasparente.

5. Condizioni Economiche/Modalità di Remunerazione

Nella documentazione pubblicata sul portale www.acquistinretepa.it, nella pagina dedicata all'iniziativa, sono disponibili, al netto dell'IVA, i listini dei corrispettivi e delle tariffe, stabiliti in base ai ribassi applicati in sede di Offerta Economica rispetto ai valori posti a base d'asta riportati nella appendice 4_Listino SAP.

5.1. Prezzi Unitari della fornitura

I prezzi unitari della fornitura vengono riportati all'interno del listino allegato all'Accordo quadro e aggiornati periodicamente come da paragrafo 9 del Capitolato Tecnico.

Ove non diversamente specificato, sono al netto dell'IVA e si riferiscono a una unità di misura specifica indicata nel suddetto allegato.

Il Fornitore è inoltre obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro, applicabili alla data di stipula del contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

5.2. Aggiornamento del listino

L'aggiornamento del listino relativo a Servizi SaaS di cui al lotto 4 verrà effettuato con le modalità riportate al paragrafo 9 del Capitolato Tecnico.

5.3. Procedura di applicazione delle penali

Le inadempienze agli obblighi contrattuali da parte del Fornitore comportano l'applicazione delle penali che possono riguardare inadempienze riscontrate nel:

- processo di esecuzione dell'Ordine;
- erogazione dei Servizi prestati in favore dell'Amministrazione;
- erogazione dei Servizi prestati in favore di Consip S.p.A..

L'applicazione di tutte le penali avviene:

1. per le somme dovute alle Amministrazioni Contraenti, mediante detrazione delle somme dovute dalle stesse in seguito alla fatturazione oppure mediante prelievo dalla cauzione prestata a Consip in favore delle Amministrazioni;
2. per le somme dovute alla Consip S.p.A., mediante prelievo dalla cauzione definitiva prestata in favore di Consip S.p.A.; è fatta salva la facoltà del Fornitore di eseguire direttamente il pagamento di quanto dovuto.

La procedura di contestazione delle penali, nonché la percentuale massima applicabile delle penali sopra indicate e le conseguenze derivanti dall'applicazione di penali, fino a detta percentuale massima, sono specificate nell'art. 13 del contratto e nei paragrafi seguenti.

Le fasi operative del procedimento relativo all'applicazione delle penali sono:

5.3.1. Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal Fornitore

L'Amministrazione Contraente individua e verifica eventuali inadempimenti da parte del Fornitore rispetto agli obblighi contrattualmente assunti con la sottoscrizione del contratto.

5.3.2. Contestazione al Fornitore

La contestazione dell'inadempimento al Fornitore deve avvenire in forma scritta e riporta i riferimenti contrattuali con la descrizione dell'inadempimento.

La contestazione potrà contenere anche il calcolo economico della penale.

La comunicazione di contestazione da parte dell'Amministrazione Contraente deve essere indirizzata in copia conoscenza a Consip S.p.A., in base a quanto prescritto nelle Condizioni Generali.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di contestazione dell'inadempimento, utilizzabile dall'Amministrazione Contraente.

5.3.3. Controdeduzioni del Fornitore

Il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate, se del caso, da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima, nel termine di almeno 15 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

5.3.4. Accertamento della sussistenza/insussistenza delle condizioni di applicazione delle penali e quantificazione delle stesse

Qualora le controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dall'Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, l'Amministrazione stessa dovrà comunicare per iscritto al Fornitore la ritenuta infondatezza delle suddette deduzioni e la conseguente applicazione delle penali stabilite nel contratto, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Qualora, invece, le controdeduzioni del Fornitore siano ritenute idonee, l'Amministrazione dovrà provvedere a comunicare per iscritto al Fornitore medesimo la non applicazione delle penali.

L'applicazione delle penali può avvenire in base alle seguenti modalità:

- compensazione del credito: è data facoltà all'Amministrazione Contraente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al contratto con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati;
- escussione della cauzione definitiva per un importo pari a quello delle penali: è data facoltà all'Amministrazione Contraente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Fornitore in relazione all'Ordine.

L'Amministrazione Contraente in entrambi i casi di compensazione del credito ovvero di escussione della cauzione definitiva dovrà darne opportuna comunicazione a Consip S.p.A..

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il limite legale previsto per l'ammontare complessivo delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare). Le Condizioni Generali individuano il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto/dell'Ordine. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di applicazione penali utilizzato da Consip S.p.A..

5.3.5. Ulteriori tutele

- **Risarcimento del maggior danno**

L'applicazione delle penali previste nel contratto non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

- **Risoluzione del contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, potranno risolvere di diritto il contratto anche nel caso in cui il Fornitore avesse accumulato penali per un importo pari o

superiore alla misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto di fornitura (Condizioni Generali).

- **Recesso dal contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, hanno diritto nei casi di:

- giusta causa,
- reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non grave,

di recedere unilateralmente da ciascun singolo contratto di fornitura, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso (Condizioni Generali).

- **Azioni in caso di risoluzione del contratto per inadempimento del Fornitore**

La risoluzione del contratto a parte della Consip S.p.A. per inadempimento del Fornitore legittima la risoluzione dei singoli ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione del contratto.

In tal caso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.

Le condizioni e modalità di risoluzione sono stabilite nel contratto e nelle Condizioni Generali allegate all'AQ.

6. Fatturazione e pagamenti

Il pagamento dei corrispettivi è effettuato dall'Amministrazione a favore del Fornitore sulla base delle fatture emesse da quest'ultimo, conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia nonché in Accordo quadro:

- il corrispettivo relativo a ciascun Ordine è fatturato dal Fornitore alla "Data di Accettazione della Fornitura";
- l'importo delle predette fatture è corrisposto dall'Amministrazione secondo la normativa vigente in materia e bonificato sul conto corrente del Fornitore aggiudicatario riportato nel documento **Elenco dei CC dedicati** (pubblicato sul Portale, nella Scheda riassuntiva dell'iniziativa, in corrispondenza di ciascun lotto).

6.1. Interessi di mora

In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla

G.U.R.I., maggiorato di otto punti percentuali, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231. Relativamente alle spese di cui all'art. 6 del suddetto D.Lgs. il Fornitore, qualora gli sia richiesto, dovrà fornire alle Amministrazioni il dettaglio delle suddette spese.

7. Riferimenti del Fornitore

Nel documento **Riferimenti del Fornitore** (pubblicato sul Portale, nella Scheda riassuntiva dell'iniziativa, in corrispondenza di ciascun lotto) sono riportati i riferimenti nominativi e di contatto del Fornitore aggiudicatario.

7.1. Responsabile Generale del contratto

È la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dell'Accordo quadro, nei confronti della Consip e di tutte le Amministrazioni Contraenti, con ruolo di supervisione e coordinamento. Essa è l'interfaccia unica verso l'Amministrazione Contraente nonché responsabile del conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel contratto. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione dell'Accordo quadro ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Responsabile Generale del contratto sono affidate le seguenti attività:

- programmazione e coordinamento di tutte le attività previste nell'Accordo quadro e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto dell'Amministrazione Contraente, nonché le proposte di attività straordinarie all'Amministrazione Contraente stessa;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle singole Amministrazioni Contraenti inerenti l'Accordo quadro;
- supervisione del processo di fatturazione dei Servizi;
- supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti della Consip spa e delle Amministrazioni Contraenti per quanto di competenza.
- raccolta e fornitura all'Amministrazione Contraente delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite.

8. Allegati

8.1. Modello 1 – Standard di lettera contestazione penali

Roma, <gg/mm/aaaa>

Prot. n.

Inviata tramite PEC

Classificazione: Consip Internal

Spett.le

< Indicare destinatario >

(nel caso di RTI indicare l'impresa mandataria)

PEC: <inserire indirizzo PEC>

Oggetto: Accordo quadro per la fornitura di servizi saas di crm e marketing per le pubbliche amministrazioni edizione 2 - id 2700– Edizione N. 2 – Contestazione inadempimento – Avvio del Procedimento.

Con riferimento all' Accordo quadro in oggetto, si comunica quanto segue.

[descrizione dell'inadempimento o parziale adempimento cui è riferita la penale]

[esempio: è stato riscontrato un ritardo/irregolarità/inadempimento nell'espletamento del servizio/consegna/ecc. <indicare denominazione del servizio/attività specifica>. Infatti, come si evince da verbale di consegna/nota/lettera <indicare qualsiasi documento che comprovi la circostanza> datata <gg/mm/aaaa>, lo stesso risulta essere avvenuto/espletato solo in data/dopo <n> ore/ (ovvero: non risulta essere stato effettuato)].

In relazione al/i suddetto/i inadempimento/i si precisa che l'art. <n> del _____, recita testualmente: *[riportare fra virgolette e in corsivo il contenuto dell'articolo del <contratto/Convenzione/capitolato/allegato al capitolato, ecc>, nel quale è prescritta l'obbligazione specifica che il Fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo corretto e che con la presente lettera si contesta].*

Sulla scorta di quanto sopra, il comportamento tenuto da Codesta Società non risulta essere conforme alle modalità ed alle condizioni prescritte nelle/a citate/a disposizioni/e e, per tale ragione si invita, ai sensi dell'art. <n> del _____, Codesta Spett.le Società ad inviare alla Consip S.p.A, entro il termine di <inserire il termine indicato per la presentazione delle controdeduzioni nel contratto/Condizioni generali> giorni dalla ricezione della presente, ogni eventuale controdeduzione in ordine alle contestazioni sopra riportate.

Le controdeduzioni, eventualmente supportate da una chiara ed esauriente documentazione, potranno essere trasmesse a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [<inserire PEC>](#).

In mancanza di controdeduzioni nel predetto termine ovvero nell'ipotesi in cui le controdeduzioni, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Consip S.p.A. a giustificare l'inadempienza, si procederà all'applicazione della/e relativa/e penale di cui all'art. [<inserire articolo penali>](#) a decorrere dall'inizio dell'inadempimento per un ammontare complessivo di Euro (#####,##) salvo errori ed omissioni.

Ferma restando l'applicazione della penale, Consip S.p.A. si riserva di richiedere il maggior danno.

[eventuale, solo ove, in ragione della gravità dell'inadempimento, si possa dar luogo alla risoluzione del Contratto/Convenzione/Accordo quadro: Si rappresenta infine che Consip S.p.A. procederà, così come prescritto dalla Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture del 10/01/2008 n.1 (ora ANAC) alla segnalazione del fatto alla stessa].

Distinti salut

[< Divisione competente, per esteso>](#)

Il Responsabile

[<Titolo, Nome e Cognome del Responsabile della Divisione>](#)

[<Inserire firma>](#)

8.2. Modello 2 – Standard di lettera applicazione penali

Roma, <gg/mm/aaaa>

Prot. n.

Inviata tramite PEC

Classificazione: Consip Internal

Spett.le

< Indicare destinatario >

(nel caso di RTI indicare l'impresa mandataria)

c.a.: Legale rappresentante p.t.

PEC: <inserire indirizzo PEC>

Oggetto: Accordo quadro per la fornitura di servizi saas di crm e marketing per le pubbliche amministrazioni edizione 2 - id 2700 – Comunicazione di applicazione penali <ovvero nell' ipotesi di non applicazione penale: Comunicazione di chiusura del procedimento di contestazione senza applicazione di penali>.

Con nostra comunicazione protocollo Consip n. <nnnn/aaaa> del <gg/mm/aaaa>, è stato formalmente contestato a Codesta Società l'inadempimento delle obbligazioni contrattuali di cui all'art. <n> del <inserire riferimenti degli articoli con obbligazione contrattuale non rispettata> ai fini dell'avvio, da parte della Consip S.p.A., della procedura per l'applicazione delle penali di cui all'oggetto.

A codesto Fornitore, è stato concesso, in applicazione dell'art. <inserire l'art. del Contratto/Condizioni Generali che disciplina il procedimento di contestazione delle penali > il termine di <inserire il termine concesso nella lettera di contestazione addebito> giorni dalla ricezione della comunicazione suindicata per controdedurre in ordine alle contestazioni sopra riportate.

[1 – in caso di mancata presentazione di controdeduzioni da parte del Fornitore formulare la lettera come segue]

Preso atto che nel termine assegnato Codesta Spett.le Società non ha prodotto controdeduzioni, la Consip S.p.A. dispone l'applicazione della/le penale/li di cui all'art. <n> del <inserire riferimenti degli articoli con obbligazione contrattuale non rispettata> a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'importo della/e penale/i ammonta complessivamente ad Euro <####,##>, salvo errori ed omissioni.

Si invita, dunque, Codesta Spett.le Società, ad effettuare il pagamento dell'importo direttamente sul c/c bancario intestato a Consip S.p.A., presso <Banca Intesa San Paolo codice IBAN IT 27 X 03069 05036 100000004389. Verificare se corretto e in caso contrario inserire nuovo nome Istituto e IBAN>, entro e non oltre giorni 15 (quindici) dalla data di ricevimento della presente.

Si informa, sin da ora, che nel caso in cui codesta Società non provveda, entro il termine suddetto, al versamento di quanto dovuto, gli importi di cui sopra saranno recuperati avvalendosi della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula delle Convenzioni in oggetto, in conformità a quanto previsto delle relative Condizioni Generali

<Eventuale alternativa: Si precisa che l'importo di cui sopra sarà recuperato mediante compensazione del credito derivante dall'applicazione delle penali con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo.

<Eventuale: qualora la penale segue ad un ritardato adempimento e gli articoli della Convenzione/Contratto lo preveda, aggiungere: Resta salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno>.

Si precisa che:

- la penale viene esclusa dal computo della base imponibile ex art. 15, punto 1 del D.P.R. n. 633/72.
- resta fermo l'obbligo in capo a codesta rispettabile società di adempiere all'obbligazione contrattuale in oggetto.

Distinti saluti

< Divisione competente, per esteso>

Il Responsabile

<Titolo, Nome e Cognome del Responsabile della Divisione>

<Inserire firma digitale>

<in caso di importo superiore a 50.000,00 € inserire anche la firma del Responsabile Divisione Sourcing di riferimento:

< Divisione Sourcing, per esteso>

Il Responsabile

<Titolo, Nome e Cognome del Responsabile della Divisione>

<Inserire firma digitale>

[2 – in caso presentazione di controdeduzioni da parte del Fornitore formulare la lettera come segue]

Con nota prot. n. <nnnn/aaaa> del <gg/mm/aaaa> [inserire numero protocollo se presente e data lettera di risposta del Fornitore alla contestazione addebito], Codesta Società ha presentato le proprie controdeduzioni in merito.

Esaminate le suddette controdeduzioni, a conclusione del procedimento di contestazione, la Consip ha rilevato quanto segue.

[2.1– in caso di accoglimento controdeduzioni del Fornitore concludere come segue]

< Inserire motivazione di accoglimento delle giustificazioni prodotte dal Fornitore>.

In relazione a quanto sopra esposto, la Consip S.p.A. ritiene, pertanto, di accogliere le giustificazioni addotte da Codesta Spett.le Società e per l'effetto dispone la chiusura del presente procedimento.

Distinti saluti

< Divisione competente, per esteso>

Il Responsabile

<Titolo, Nome e Cognome del Responsabile della Divisione>

<Inserire firma digitale>

[2.2 - se le giustificazioni **non vengono accolte ovvero vengono accolte parzialmente**, riportarne le motivazioni seguendo, di massima, le modalità che seguono]

- Relativamente al punto 1 delle controdeduzioni fornite, la Consip osserva che <inserire motivazione di accoglimento/ non accoglimento delle giustificazioni prodotte dal Fornitore>.
- Relativamente al punto 2 delle controdeduzioni fornite, si rappresenta che <inserire motivazione di accoglimento/ non accoglimento delle giustificazioni prodotte dal Fornitore>
- Relativamente al punto 3 delle controdeduzioni fornite <inserire motivazione di accoglimento/ non accoglimento delle giustificazioni prodotte dal Fornitore>