

## **CAPITOLATO TECNICO**

*CANONI DI LICENZA D'USO INERENTI ALL'AREA WEB CLIENTI E AL SERVIZIO DI CALL CENTER DELLA PIATTAFORMA SALESFORCE E RELATIVO PIANO DI SUPPORTO (PSP – PREMIER SUCCESS PLAN) PER 24 MESI (01/11/2023-31/10/2025).*

**VIVA SERVIZI S.p.a.**  
RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO  
(dott.ssa Lara Franchini)

Giugno 2023

Area Informatica

## Sommario

1.	ATTIVITÀ OGGETTO DELL'APPALTO .....	3
2.	CONSEGNA DEL SERVIZIO.....	3
3.	AMMONTARE DELL'APPALTO .....	3
4.	DURATA DEL CONTRATTO.....	4
5.	RINNOVI E OPZIONI .....	4
6.	AMBITO DEL SERVIZIO: LICENZE OGGETTO DI ATTIVAZIONE E RELATIVO PIANO DI SUPPORTO. ....	4
6.1.	KNOWLEDGE .....	5
6.2.	DATA STORAGE (10GB) .....	5
6.3.	CUSTOMER COMMUNITY PLUS - ENTERPRISE EDITION - LOGINS .....	5
6.4.	SERVICE CLOUD - ENTERPRISE EDITION .....	6
6.5.	SERVICE CLOUD VOICE .....	6
6.6.	DIGITAL ENGAGEMENT - ENTERPRISE EDITION .....	6
6.7.	SERVICE CLOUD EINSTEIN – ENTERPRISE EDITION .....	7
6.8.	PREMIER SUCCESS PLAN (SUPPORT) .....	7
7.	MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON I SISTEMI DI VIVA SERVIZI .....	8
8.	SUBAPPALTI E DIVIETI .....	8
9.	IMPORTO CONTRATTUALE E PAGAMENTI.....	8
10.	DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	9
11.	DISPOSIZIONI CON RIFERIMENTO AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....	9
12.	CODICE ETICO .....	9
13.	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI RISERVATEZZA .....	10

## 1. Attività oggetto dell'appalto

L'attività oggetto dell'appalto consiste nell'attivazione di licenze Salesforce SaaS, e relativo Piano di supporto Premier Success Plan, per la società Viva Servizi Spa relative alla Piattaforma Salesforce per la gestione dell'area clienti web e del servizio di call center.

Il dettaglio delle licenze è riportato nella Tabella 1 dell'art. 6 del presente documento.

Saranno ammessi alla procedura di gara gli operatori economici in possesso della qualifica di rivenditori autorizzati delle licenze SaaS Salesforce dei prodotti oggetto dell'Appalto.

La disponibilità della qualifica dovrà essere comprovata nell'ambito delle attività di verifica preliminari all'aggiudicazione.

## 2. Consegna del servizio

Entro 20 (venti) giorni dalla data di ricevimento della lettera di affidamento, trasmessa tramite Portale Gare Telematiche, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire tutta la documentazione richiesta a perfezionamento del Contratto, quindi, la Viva Servizi S.p.A. procederà all'attivazione del servizio, che avverrà mediante apposito verbale sottoscritto da entrambe le parti.

Viva Servizi si riserva la facoltà di procedere, nelle more del perfezionamento del contratto, all'avvio del servizio in via d'urgenza tenuto conto di quanto disposto all'art. 32, comma 8, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., nonché dall'art. 8, comma 1, lettera a) del D.L. 76/2020 convertito con modificazioni con L. 120/2020, anche nelle more della verifica dei requisiti di partecipazione, al fine di garantire l'attivazione del servizio di manutenzione dal 1° Novembre 2023.

Viva Servizi si riserva altresì la facoltà di non procedere ad alcun affidamento dell'incarico a causa di qualunque difficoltà o impedimento ovvero qualora non ritenesse soddisfacenti le risultanze della presente procedura. Alla stessa stregua, si riserva di procedere all'affidamento parziale dei servizi oggetto di gara, sia per quantità che per tipologia.

## 3. Ammontare dell'appalto

L'importo complessivo dell'appalto ammonta, in via presuntiva, a **236.000,00 €** oltre Iva e/o altre imposte e contributi di legge, ed è determinato come segue:

oggetto appalto	Importo	Soggetto a ribasso
<b>V01 - Attivazione licenze in modalità SaaS della Piattaforma Salesforce come da Tabella 1 – art. 6</b>	€ 236.000,00	SI

L'importo degli oneri per la sicurezza è pari € 0,00 (euro zero), non sussistendo rischi da interferenze con il personale Viva Servizi S.p.A.

Non sono ammesse offerte economiche in aumento rispetto agli importi posti a base di gara.

L'appalto è costituito da un unico lotto poiché:

- il servizio ha caratteristiche di omogeneità tecnica/operativa;
- consente l'individuazione di un unico centro di responsabilità con la possibilità di effettuare un più efficace monitoraggio sul Fornitore dei livelli di servizio complessivi;

L'importo complessivo sopra indicato di 236.000,00 € (oltre IVA) è onnicomprensivo di tutte le somme, gli oneri diretti ed indiretti e le spese per la realizzazione delle attività oggetto del presente appalto, nonché le spese del personale dipendente e/o collaboratori utilizzati per l'espletamento dell'appalto.

Si precisa che i prezzi offerti si intendono fissi ed invariabili per l'intero periodo contrattuale.

#### **4. Durata del contratto**

L'attivazione delle licenze Salesforce dovrà essere effettuata entro 10 giorni dalla data del "verbale di avvio dell'esecuzione del contratto".

A seguito dell'attivazione delle licenze Salesforce, la durata del contratto è fissata in 24 (ventiquattro) mesi naturali e consecutivi decorrenti dal 01 novembre 2023 e sino al 31 ottobre 2025.

#### **5. Rinnovi e opzioni**

Non è prevista l'opzione di rinnovo.

Viva Servizi si riserva la facoltà di ricorrere alle variazioni contrattuali ai sensi dell'articolo 106, comma 1, 2 e 12 del D.lgs.50/2016 e s.m.i..

L'esigenza potrebbe configurarsi a seguito di evoluzioni organizzative che potrebbero rendere necessario il ricorso ad ulteriori tipologie di licenze e/o quantità, stimabili in circa 5 unità da valorizzare sulla base dei prezzi analitici che verranno esplicitati nel modulo d'ordine.

#### **6. Ambito del servizio: licenze oggetto di attivazione e relativo piano di supporto.**

La seguente tabella riepiloga per tipologia e quantità le licenze Salesforce SaaS di Viva Servizi S.p.A.

**Tabella 1 – V01 - Licenze Applicative Salesforce**

ID	TIPOLOGIA DI PRODOTTO	QUANTITA'
6.1	Knowledge	1
6.2	Data Storage (10Gb)	1
6.3	Customer Community Plus - Enterprise Edition – Logins/mese	10.001
6.4	Service Cloud - Enterprise Edition	23
6.5	Service Cloud Voice	23
6.6	Digital Engagement	10
6.7	Service Cloud Einstein	10
6.8	Premier Success Plan (Support)	1

### 6.1. Knowledge

Salesforce Knowledge permette di gestire un archivio di base con le informazioni specifiche della propria Ditta e fare in modo che le stesse siano condivise, in modalità sicura, tra gli operatori abilitati alla loro visualizzazione.

Per l'utilizzo del Knowledge la Viva Servizi ha necessità di acquistare:

- Nr. **1** licenza **Knowledge**, per un periodo di **24 mesi**

### 6.2. Data Storage (10GB)

L'utilizzo di una soluzione cloud necessita dell'attivazione di data storage nel quale depositare le informazioni ed i dati necessari al corretto funzionamento della piattaforma, nonché i dati da scambiare/ricevere da e verso Viva Servizi ed i fruitori della piattaforma medesima.

La Viva Servizi valuta che il data storage necessario per l'utilizzo della piattaforma sia quantificabile in 10Gb.

Per l'utilizzo del Data Storage la Viva Servizi ha necessità di acquistare:

- Nr. **1** licenza **Data Storage (10Gb)**, per un periodo di **24 mesi**

### 6.3. Customer Community Plus - Enterprise Edition - Logins

Questa tipologia di licenza è relativa agli accessi eseguiti dai fruitori esterni della piattaforma (da chi accede al portale dall'esterno rispetto agli operatori Viva Servizi) sulle pagine Salesforce.

L'utilizzo della licenza è anonimo: viene conteggiato il numero dei singoli accessi eseguiti.

La Viva Servizi ritiene opportuno attivare un numero di licenze (accessi di visualizzazione della piattaforma) pari a 10.001.

I logins vengono conteggiati a livello mensile. In tempo reale è possibile monitorare il numero dei logins eseguiti. Il monitoraggio dell'eventuale superamento mensile dei logins licenziati avviene con cadenza annuale.

Il numero di licenze di questa tipologia incide sulla tariffa della licenza di supporto tecnico e funzionale (Premier Success Plan).

Per l'utilizzo del Customer Community Logins la Viva Servizi ha necessità di acquistare:

- Nr. **10.001** licenze **Customer Community Plus - Enterprise Edition – Logins**, per un periodo di **24 mesi**

#### **6.4. Service Cloud - Enterprise Edition**

Service Cloud è una piattaforma, fruibile in modalità cloud, in cui sono disponibili strumenti, processi e funzionalità per gestire il servizio clienti. La piattaforma può ricevere richieste di informazioni da parte dei clienti attraverso più canali: email, telefono, social media, chat, ecc. A fronte del ricevimento della richiesta la piattaforma apre un ticket (case) a seconda della tipologia di quesito posto. I ticket sono indirizzati agli operatori che seguiranno la pratica, alla conclusione della quale sarà inviata una comunicazione al cliente richiedente.

Questa licenza è necessaria per l'accesso al Portale da parte degli operatori Viva Servizi. Le licenze sono di tipo nominale.

Il numero di licenze di questa tipologia incide sulla tariffa della licenza di supporto tecnico e funzionale (Premier Success Plan).

Per l'utilizzo del Service Cloud la Viva Servizi ha necessità di acquistare:

- Nr. **23** licenze **Service Cloud - Enterprise Edition**, per un periodo di **24 mesi**

#### **6.5. Service Cloud Voice**

Questa licenza è necessaria per l'accesso al contact center da parte degli operatori di Viva Servizi. Le licenze sono di tipo nominale.

Per l'utilizzo del Service Cloud Voice la Viva Servizi ha necessità di acquistare:

- Nr. **23** licenze **Service Cloud Voice**, per un periodo di **24 mesi**

#### **6.6. Digital Engagement - Enterprise Edition**

Con questa tipologia di licenza è possibile far colloquiare il cliente con la Viva Servizi attraverso strumenti differenti nella piattaforma Salesforce. La sottoscrizione della licenza consente l'attivazione di un "agente virtuale", con conseguente attivazione della possibilità di colloquiare virtualmente con l'agente, per lo scambio di informazioni. Ogni licenza Digital Engagement include 25 conversazioni mensili e 1.000 singoli messaggi, che vengono conteggiati al termine del periodo di validità del contratto di manutenzione.

La licenza Digital Engagement consente anche la potenziale integrazione di Salesforce con strumenti terzi quali WhatsApp, Facebook Messenger, ecc.

Il numero di licenze di questa tipologia incide sulla tariffa della licenza di supporto tecnico e funzionale (Premier Success Plan).

Per ogni licenza Digital Engagement è prevista la possibilità di loggare un operatore di Viva Servizi nel canale Chat dell'area clienti web.

La licenza Digital Engagement consente l'utilizzo di un Chatbot a risposta automatica, già implementato nel portale clienti di Viva Servizi

Per l'utilizzo del Digital Engagement la Viva Servizi ha necessità di acquistare:

- **Nr. 10 licenze Digital Engagement – Enterprise Edition**, per un periodo di **24 mesi**

## 6.7. Service Cloud Einstein – Enterprise Edition

La licenza di Service Cloud Einstein consente di applicare l'intelligenza artificiale nell'analisi delle varie richieste (case) aperte su Salesforce, consentendo l'assegnazione della singola richiesta ad operatore specifico in funzione di regole prestabilite e del contenuto della richiesta medesima.

Il numero di licenze di questa tipologia incide sulla tariffa della licenza di supporto tecnico e funzionale (Premier Success Plan).

Per l'utilizzo del Service Cloud Einstein la Viva Servizi ha necessità di acquistare:

- **Nr. 10 licenze Service Cloud Einstein – Enterprise Edition**, per un periodo di **24 mesi**

## 6.8. Premier Success Plan (Support)

Il Premier Success Plan è un servizio di supporto relativo agli applicativi gestiti in Service Cloud Salesforce che include:

- Supporto tecnico h24 7 giorni su 7, festività incluse, per far fronte a segnalazioni di anomalie o richieste di assistenza. I fruitori del supporto sono gli operatori della Viva Servizi.
- Gestione della formazione individuale mediante “acceleratori”, cioè sessioni mirate di lavoro individuale con esperti Salesforce;
- Possibilità di fruire di sviluppatori certificati Salesforce per analizzare segnalazioni di malfunzionamenti, risolvere problemi ed eseguire debug del codice implementato.

Gli SLA garantiti dal supporto Premier Success Plan sono definiti nella documentazione ufficiale di Salesforce disponibile nel link <https://www.salesforce.com/company/legal/agreements/>

Per l'utilizzo del Premier Success Plan la Viva Servizi ha necessità di acquistare:

- **Nr. 1 licenza Premier Success Plan (Support)**, per un periodo di **24 mesi**

## 7. Modalità di collegamento con i sistemi di Viva Servizi

La documentazione e l'assistenza del Servizio di Supporto dovrà essere erogata in lingua italiana.

Il Fornitore dovrà accedere ai sistemi oggetto del servizio direttamente dall'indirizzo internet <https://citrix.multiservizi-spa.it> e client Citrix.

Viva Servizi metterà a disposizione le credenziali di accesso e la pubblicazione degli applicativi idonei per l'erogazione del servizio.

## 8. Subappalti e divieti

L'affidamento del servizio o di parte dei servizi in subappalto deve essere sempre autorizzato da Viva Servizi ed è subordinato al rispetto delle disposizioni di cui all'art. 105 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

L'operatore economico dovrà indicare all'atto dell'offerta le parti dell'appalto che intende subappaltare; in mancanza di tali indicazioni il subappalto è vietato.

A pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 1, lettera d), il contratto non può essere ceduto, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di appalto, nonché la prevalente esecuzione delle stesse.

È ammessa la cessione dei crediti, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 106, comma 13, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., della Legge 21 Febbraio 1991, n. 52, e con le modalità ivi indicate.

## 9. Importo contrattuale e pagamenti

L'importo contrattuale relativo al servizio del presente appalto dovrà essere fatturato nella seguente modalità:

- **Voce V01 – Canone di utilizzo di licenze in modalità SaaS e Servizio Premier Success Plan su tutte le licenze presenti al V01**, a seguito di emissione di Verbale di Collaudo rilasciato da Viva Servizi S.p.A. dopo la consegna e la verifica dell'effettiva attivazione delle licenze. L'attivazione delle licenze dovrà essere effettuata entro 10 gg. dall'emissione del Verbale di Consegna del Servizio;

La liquidazione degli importi relativi alle attività oggetto del presente appalto verrà effettuata dietro presentazione di fattura elettronica trascorsi 60 giorni dall'attivazione del servizio, tenuto conto della tipologia della prestazione, il relativo pagamento sarà effettuato entro 60 giorni d.f.f.m., previa verifica della regolarità contributiva della Società (DURC) e della regolarità fiscale sotto indicata, mediante bonifico bancario con accredito sul conto corrente dedicato ai sensi dell'art. 3 della Legge 136/2010 e s.m.i..

Si precisa che le fatture dovranno essere emesse in base al sistema dello "split payment" o "scissione dei pagamenti" con la seguente dicitura *"Operazioni assoggettate al regime della*



*scissione dei pagamenti art. 17 ter, comma 1, D.P.R.633/1972".*

In conformità a quanto prescritto dalla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e smi ogni transazione relativa all'appalto di che trattasi sarà effettuata su apposito/i conto/i corrente/i bancario/i o postale/i dedicato/i che dovrà essere indicato dall'appaltatore in sede di perfezionamento del contratto. Al riguardo l'appaltatore fornirà i dati IBAN del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità ed il Codice Fiscale del/i soggetto/i delegato/i a operare sul/i conto/i corrente/i stesso/i.

L'aggiudicataria dovrà assumere ogni obbligo di cui alla citata Legge 136/2010 e smi.

Ai sensi dell'art. 48 bis del D.P.R. 602/73, introdotto dalla L. 286/2006, e delle disposizioni di cui al D.M. 40 del 18.01.2008 e tenendo conto della Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 22 del 29.07.2008, n. 29 del 08.10.2009, n. 27 del 23.09.2011 e n. 13 del 21.03.2018, Viva Servizi non potrà procedere alla liquidazione degli importi superiori ad € 5.000,00 qualora dalle verifiche effettuate presso l'Agenzia della Entrate-Riscossioni, il beneficiario risultasse inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento.

Con la sottoscrizione del contratto Viva Servizi SpA è autorizzata al trattamento dei dati personali anche con riferimento a quanto previsto dall'art. 48bis del D.P.R. 602/73.

## **10. Definizione delle controversie**

Ogni eventuale controversia tra Viva Servizi S.p.A. e la Ditta aggiudicataria, che non si sia potuta definire in via amministrativa, sarà deferita al giudice ordinario competente. In tal caso il foro competente sarà quello di Ancona.

## **11. Disposizioni con riferimento al Servizio Idrico Integrato**

Si fa presente, inoltre, che l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 2 - "Marche Centro Ancona" – ai sensi delle disposizioni di cui alla Legge 36/94 ed alla Legge Regione Marche 18/98, ha affidato in via esclusiva alla Società Viva Servizi S.p.A., quale Gestore, il servizio idrico integrato in 43 Comuni della Regione Marche, sino alla data del 30.06.2033. Qualora, a seguito della risoluzione o cessazione del rapporto di concessione di che trattasi, l'AATO n. 2, anche prima della scadenza sopra indicata, dovesse eventualmente individuare un diverso Gestore, quest'ultimo potrà avvalersi della facoltà di subentrare nel presente contratto in sostituzione del precedente Gestore, senza che la Ditta possa eccepire alcunché o vantare alcun diritto a risarcimenti e/o indennizzi.

## **12. Codice Etico**

Si fa presente che i rapporti intercorrenti con Viva Servizi S.p.A. sono regolamentati anche sulla base delle prescrizioni indicate nel Codice Etico, nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza e nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) adottati da Viva Servizi S.p.A. stessa, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e

della Legge 190/2012 (disponibili sul sito internet [www.vivaservizi.it](http://www.vivaservizi.it) – Amministrazione trasparente).

### **13. Protezione dei dati personali RISERVATEZZA**

Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare i dati personali conosciuti direttamente e/o incidentalmente nell'esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per "normativa vigente" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation e la relativa normativa italiana di adeguamento, nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

L'Appaltatore tratta dati personali in nome e per conto di Viva Servizi S.P.A. (Titolare del trattamento che procede ad apposita nomina dell'Appaltatore a Responsabile di II livello del trattamento mediante apposito "Data Processing Agreement per la disciplina del trattamento dei dati personali in qualità di Responsabile del trattamento" (Atto di nomina Responsabile del Trattamento, allegato alla documentazione di gara).

Mediante la firma del medesimo, l'Appaltatore garantisce di essere in possesso di adeguata esperienza, capacità e professionalità in misura tale da garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, nonché di essere in possesso di garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo che il trattamento soddisfi i requisiti della normativa vigente e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.

In conformità a quanto previsto dall'art. 28 § 2 e 4 del GDPR, qualora l'Appaltatore decida di ricorrere ad altro responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, dovrà ottenere, da quest'ultimo, per il tramite del Responsabile di I livello, una preventiva autorizzazione scritta sia la stessa specifica o generale.

Il contenuto del presente Contratto e le informazioni che l'Appaltatore riceverà in esecuzione o in ragione del presente Contratto sono da ritenersi confidenziali e quindi non divulgabili per alcun motivo a terzi, salvo quanto necessario per il corretto adempimento del presente Contratto e salvi espressi obblighi di legge.

L'Appaltatore si obbliga quindi ad attuare ogni attività volta ad impedire che le informazioni già menzionate possano in qualche modo essere acquisite da terzi o divulgate a terzi. L'Appaltatore si impegna in ogni caso a comunicare al Responsabile di I Livello, prontamente e per iscritto, il verificarsi di qualsiasi evento che dia luogo all'eventuale divulgazione di informazioni riservate.

Viva Servizi è responsabile di istituire apposite procedure per la sicurezza e la riservatezza dei propri dati.