

Prot SAL n. 237 del 17.07.2025



Funzione ICT

Capitolato Speciale

Oggetto


Fornitura licenze Salesforce ed Amazon Connect

Edizione 1.0

Allegati: nessuno


Social Media & Customer Experience

F.to Alessandro Viggiani

	<i>Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect</i>	<i>Funzione ICT</i>
---	--	---------------------

Sommario

1. Definizioni	3
2. Oggetto	3
3. Importo	4
4. Durata	4
5. Dimensionamento della fornitura/servizio	4
6. Aggiornamento tecnologico	5
7. Criterio di aggiudicazione	6
8. Prescrizioni relative al personale dipendente dell'impresa	6
9. Associazioni temporanee di imprese	6
10. Oneri, obblighi spese ed adempimenti a carico dell'impresa	6
11. Controlli	7
12. Variazioni dell'entità della fornitura/servizio	7
13. Metodo di valutazione e compenso	7
14. Corrispettivo, contabilizzazione, fatturazione e pagamenti	7
15. Penalità	10
16. Risoluzione del contratto	10
17. Recesso	11
18. Sospensioni per causa di forza maggiore	12
19. Subappalto	12
20. Divieto di cessione dell'appalto e modificazioni soggettive	13
21. Cessione dei crediti	13
22. Garanzie e responsabilità	13
23. Cauzione definitiva	13
24. Riservatezza	13
25. Brevetti industriali e diritti d'autore	14
26. Trattamento dei dati personali	14
27. Foro competente	16
28. Chiarimenti	16
29. Sopralluoghi preventivi	16

	<i>Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect</i>	<i>Funzione ICT</i>
---	--	---------------------

1. Definizioni

Si intendono di qui in poi convenzionalmente denominate ed individuate:

- “Concorrente”, l’Operatore Economico che partecipa alla gara per la “Fornitura delle licenze Salesforce ed Amazon Connect” (in seguito “licenze”);
- “Aggiudicataria” e/o “Appaltatore”, l’operatore economico che a seguito di aggiudicazione di gara avrà la conduzione del contratto relativo alle attività oggetto del presente Capitolato, alle condizioni descritte nello stesso e negli altri documenti di gara;
- “Committente” Cotral Spa con sede in Roma, via Bernardino Alimena n° 105


2. Oggetto

Fornitura delle licenze salesforce, necessarie a garantire il funzionamento della piattaforma che gestisce il call center verso l’esterno e tutto il CRM aziendale.

Si aggiunge che Cotral Spa si è dotata di una piattaforma di Contact Center realizzata sulla soluzione Salesforce Service Cloud e Service Cloud Voice. Tale piattaforma si poggia su Amazon Connect che si occupa della fatturazione del canale telefonico. Pertanto, per garantire il funzionamento e la continuità della predetta piattaforma in uso al call center è necessario acquistare uno specifico servizio telefonico.

LICENZE CORE

DESCIZIONE LICENZA	QUANTITA'
Service Cloud - Enterprise Edition	33
Service Cloud Voice - Enterprise Edition	21
Digital Engagement - Enterprise Edition	1
Knowledge	6
Digital Engagement - WhatsApp Outbound Messages (1,000)	15
Lightning Platform - Enterprise Edition (Administrator)	4
CRM Analytics Plus - Enterprise Edition	2
Salesforce Foundations - Entitlements – Conversations (precedentemente nota come Salesforce Foundations - Agentforce Service Agent)	1
Salesforce Foundations	1
Data Cloud – Starter	1
Salesforce Foundations - Data Cloud Segmentation & Activation	1
Einstein for Service Add-on - Enterprise Edition	1
Additional Einstein Requests for Agentforce (200)	114,000
Agentforce Service Agent Conversations - Enterprise Edition	114,000
Additional API Calls - 10,000 per day	4
Salesforce Customer Identity - EE (25,000 Unique Users/month)	1
Sandbox (Full Copy)	1
Premier Success Plan	1

	Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect	Funzione ICT
---	---	--------------

LICENZE MARKETING CLOUD

Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	1
Additional Business Unit (+1)	2
SSL Certificate	4
Additional Contacts - Corporate Edition (1,000)	405
SMS/MMS Mobile Messages (1,000)	70,000
SMS/MMS Code Lease - No charge with Edition	1
WhatsApp Business Messaging (1,000)	74,080
Premier Success Plan - ExactTarget – Fee	1

AMAZON CONNECT A CONSUMO

Number of DID	1
Cost inbound Italy	\$ 0,004
Service charges	\$ 0,018
Call Recording (512 min per GB) GB	267,26
Lambda (5 invocation per call, est. 27300 call, 5 min avg)	5

3. Importo

L'importo a base di gara è pari a € 1.400.040, oltre IVA, così ripartito:

€ 106.700, quale importo massimo, a consumo, per il servizio Amazon Connect;

€ 1.060.000, quale importo massimo per la fornitura delle licenze Salesforce;

€ 233.340, quale importo massimo per l'eventuale attivazione dell'opzione del sesto quinto contrattuale.

L'IVA resta a carico dell'acquirente.

L'appalto è finanziato con i fondi previsti nel bilancio della Committente.

4. Durata

La durata dell'affidamento è dal 31/01/2026 al 30/01/2029.

5. Dimensionamento della fornitura/servizio

La Committente intende procedere con l'espletamento di una procedura di gara per la fornitura delle licenze d'uso Salesforce e del servizio Amazon Connect di seguito dettagliati

Tabella 1 – Dimensionamento della fornitura

RINNOVI			
Tipologia Licenza	Quantità	Data inizio	Data fine
LICENZE CORE			
Service Cloud - Enterprise Edition	33	31/01/2026	30/01/2029
Service Cloud Voice - Enterprise Edition	21	31/01/2026	30/01/2029
Digital Engagement - Enterprise Edition	1	31/01/2026	30/01/2029
Knowledge	6	31/01/2026	30/01/2029
Digital Engagement - WhatsApp Outbound Messages (1,000)	15	31/01/2026	30/01/2029
Lightning Platform - Enterprise Edition (Administrator)	4	31/01/2026	30/01/2029
CRM Analytics Plus - Enterprise Edition	2	31/01/2026	30/01/2029



Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect

Funzione ICT


Salesforce Foundations - Entitlements – Conversations (precedentemente nota come Salesforce Foundations - Agentforce Service Agent)	1	31/012026	30/01/2029
Salesforce Foundations	1	31/012026	30/01/2029
Data Cloud - Starter	1	31/012026	30/01/2029
Salesforce Foundations - Data Cloud Segmentation & Activation	1	31/012026	30/01/2029
Einstein for Service Add-on - Enterprise Edition	1	31/012026	30/01/2029
Additional Einstein Requests for Agentforce (200)	114,000	31/012026	30/01/2029
Agentforce Service Agent Conversations - Enterprise Edition	114,000	31/012026	30/01/2029
Additional API Calls - 10,000 per day	4	31/012026	30/01/2029
Salesforce Customer Identity - EE (25,000 Unique Users/month)	1	31/012026	30/01/2029
Sandbox (Full Copy)	1	31/012026	30/01/2029
Premier Success Plan	1	31/012026	30/01/2029
LICENZE MARKETING CLOUD		31/012026	30/01/2029
Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	1	31/012026	30/01/2029
Additional Business Unit (+1)	2	31/012026	30/01/2029
SSL Certificate	4	31/012026	30/01/2029
Additional Contacts - Corporate Edition (1,000)	405	31/012026	30/01/2029
SMS/MMS Mobile Messages (1,000)	70,000	31/012026	30/01/2029
SMS/MMS Code Lease - No charge with Edition	1	31/012026	30/01/2029
WhatsApp Business Messaging (1,000)	74,080	31/012026	30/01/2029
Premier Success Plan - ExactTarget – Fee	1	31/012026	30/01/2029

PRODOTTI AMAZON CONNECT A CONSUMO

Number of DID	1
Cost inbound Italy	\$ 0,004
Service charges	\$ 0,018
Call Recording (512 min per GB) GB	267,26
Lambda (5 invocation per call, est. 27300 call, 5 min avg)	5

6. Aggiornamento tecnologico

L'Aggiudicataria dovrà garantire la fornitura di eventuali aggiornamenti strumentali o nuove versioni di software e hardware. Qualora durante il periodo di vigenza contrattuale la ditta aggiudicataria dovesse immettere sul mercato nuovi prodotti analoghi o sostitutivi a quelli oggetto di fornitura, aventi migliori caratteristiche di rendimento e funzionalità, in termini di efficacia ed efficienza, sarà suo obbligo darne comunicazione scritta alla Committente. Sarà facoltà di quest'ultima approvare la sostituzione della fornitura aggiudicata con quella aggiornata o di nuova introduzione, ferme restando le condizioni economiche contrattualmente pattuite, corrispondendo lo stesso prezzo offerto in sede di gara oppure rifiutarla nel caso in cui, a proprio insindacabile giudizio, la consideri non perfettamente rispondente alle proprie specifiche esigenze. In quest'ultimo caso la Ditta Aggiudicataria è tenuta a fornire esattamente gli stessi prodotti oggetto di aggiudicazione per non risultare inadempiente e subire le relative conseguenze. L'eventuale sostituzione avverrà a fronte di conferma scritta della Committente, previa acquisizione della documentazione tecnica e del

	Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect	Funzione ICT
---	---	--------------

parere tecnico favorevole da parte dei servizi aziendali istituzionalmente preposti. Nel caso in cui il nuovo prodotto dovesse consentire economie di gestione, dovrà essere concordata tra le parti una congrua riduzione del prezzo di aggiudicazione.

7. Criterio di aggiudicazione

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio del prezzo più basso rispetto all'importo presunto.

8. Prescrizioni relative al personale dipendente dell'impresa

Nell'esecuzione dell'appalto l'Appaltatore è tenuto ad applicare ai lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo nazionale di lavoro vigente per la categoria nel corso dell'appalto, nonché da quello integrativo territoriale vigente nel luogo in cui si svolgono i lavori, come pure ad adempiere a tutti gli obblighi di legge derivanti dalle assicurazioni sociali (invalidità, vecchiaia, disoccupazione, tubercolosi, infortunio, malattia, ecc.) provvedendo, a totale proprio carico, al pagamento dei relativi contributi nei confronti del personale.

L'Appaltatore è impegnato all'osservanza delle norme e prescrizioni contenute, oltre che nel contratto collettivo nazionale di lavoro vigente per la categoria, anche nelle leggi e nei regolamenti sull'assunzione, tutela, protezione, sicurezza, assicurazione ed assistenza dei lavoratori.

9. Associazioni temporanee di imprese


In caso di A.T.I. (Associazioni Temporanea di Imprese qualificate *“uno strumento temporaneo, occasionale e limitato di cooperazione o di integrazione messo in opera, di volta in volta, per consentire a più imprese, tra cui una capogruppo, di presentare un'offerta unitaria in gare d'appalto, alle quali non avrebbero potuto altrimenti partecipare per mancanza dei requisiti tecnici o finanziari o per eccessivo rischio”*), fermo restando che il pagamento possa essere effettuato da COTRAL alle coordinate bancarie della Capogruppo, ciascuna impresa fatturerà, con le medesime modalità indicate all'art. 14, la quota di corrispettivo di propria competenza direttamente alla COTRAL.

In tal caso le fatture delle imprese mandanti riporteranno le coordinate bancarie della Capogruppo.

In caso di pagamento effettuato alla Capogruppo, quest'ultima dovrà inviare a COTRAL la conferma dell'avvenuta ripartizione delle somme pagate unitamente alle attestazioni bancarie ovvero le quietanze rilasciate dalle “imprese mandanti” in originale.

10. Oneri, obblighi spese ed adempimenti a carico dell'impresa

E' a carico dell'Appaltatore, e quindi è compreso e compensato dai prezzi contrattuali, qualsivoglia responsabilità e/o onere e/o obbligo e/o spesa e/o adempimento di qualunque genere e natura, nessuno escluso, anche se non previsto nel presente Capitolato ma che comunque l'Appaltatore debba sostenere o abbia sostenuto per qualsivoglia motivo connesso o derivante, sia direttamente che indirettamente, dall'obbligo di esecuzione puntuale ed a perfetta regola d'arte, nell'assoluto rispetto della vigente normativa in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso della durata del contratto, nonché nel rispetto del presente Capitolato.

	<i>Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect</i>	<i>Funzione ICT</i>
---	--	---------------------

11. Controlli

L'Appaltatore si obbliga a consentire al Committente di procedere in qualsiasi momento, anche senza preavviso, alla verifica sulla piena e corretta esecuzione del contratto nonché alla corrispondenza delle figure professionali effettivamente impiegate ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

COTRAL si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza del servizio prestato. Qualora a seguito di tali accertamenti si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali, si procederà all'immediata contestazione al Contraente delle circostanze rilevate ed il Contraente potrà inviare le proprie controdeduzioni, sottoscritte dal legale rappresentante, entro il termine perentorio di 15 giorni dalla data di ricevimento della formale contestazione.

12. Variazioni dell'entità della fornitura/servizio

Il Committente si riserva la facoltà di variare l'entità della fornitura entro un massimo del 20%, in più o meno, ferme restando tutte le condizioni contrattuali così come previsto all'art. 120 comma 9 D.lgs. n. 36/2023 e l'eventuale rideterminazione del cronoprogramma.

13. Revisione prezzi

Ai sensi dell'art. 60 del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i., qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo della fornitura superiore al 5% dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati nella misura della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire.


Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi verrà utilizzato l'indice PPS. Codice ISTAT: [62] – Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse - Periodicità monitoraggio: mensile.

14. Corrispettivo, contabilizzazione, fatturazione e pagamenti

Il corrispettivo del Contraente per l'esecuzione del contratto sarà pari all'offerta formulata ed approvata, I.V.A. esclusa ex art. 17 ter del DPR n. 633/1972 (cd split payment), ad esclusione dei corrispettivi soggetti a reverse charge.

Il corrispettivo dovuto sarà versato al Contraente, previa verifica della corrispondenza tra l'importo di fornitura/prestazione consegnata/erogata (cd Entrata Merce) ed l'importo richiesto, previa presentazione di fattura in regime di "Split Payment" da inviare in formato elettronico ai sensi della L. n. 205/2017 e successivi Provvedimenti e Circolari applicative, univocamente attraverso il Sistema di Interscambio (SDI) secondo le regole tecniche stabilite dai provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate. Per consentire la ricezione delle fatture nel formato XML, i dati completi per la trasmissione delle fatture elettroniche intestate a Cotral sono i seguenti: Nazionalità: IT; Codice Fiscale e Partita IVA: 06043731006; Denominazione: Cotral SPA; Indirizzo: Via Bernardino Alimena, 105 – 00173 Roma (RM); Codice Destinatario SDI: 0G6TBBX.

Le fatture dovranno contenere, oltre l'imponibile e l'importo delle eventuali spese esenti, anche l'importo dell'IVA con la codifica prevista per le operazioni assoggettate a split payment. Ai sensi dell'art. 17 ter. comma 1-sexies del DPR 633/72 la disciplina dello "split payment" non si applica alle prestazioni di servizi rese ai soggetti i cui compensi sono

	<i>Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect</i>	<i>Funzione ICT</i>
---	--	---------------------

assoggettati a ritenuta alla fonte a titolo di imposta sul reddito ovvero a ritenuta a titolo di acconto di cui all'art. 25 del DPR 600/1973. Il flusso potrà contenere degli allegati, in formato pdf anche compresso in formato ZIP (ad es. copia del DDT, dell'Ordine di Acquisto SAP, delle relazioni, dei consumi ecc. giustificativi spese esenti) e la fattura ovvero i documenti allegati potranno richiamare il numero dell'Entrata Merce SAP o documento equivalente, elementi utili per le fasi di accertamento e registrazione della transazione.

L'emissione delle fatture dovrà avvenire successivamente al ricevimento della merce o all'effettuazione del servizio, a seguito di accertamento, da parte del responsabile dell'esecuzione o responsabile della fornitura/prestazione del Committente, della rispondenza della fornitura/prestazione resa alle prescrizioni previste nel Capitolato/Contratto (salvo eventuali anticipazioni previste dalla normativa sugli appalti).

In particolare, la fatturazione dovrà avvenire come segue:

- per la fornitura delle licenze la fatturazione avverrà all'atto del 'rilascio' di quest'ultime su base annuale;
- per il canale telefonico la fatturazione avverrà in base al consumo del servizio.

Per i lavori la fattura dovrà essere emessa di norma successivamente alla verifica dello Stato Avanzamento Lavori da parte del responsabile dell'esecuzione salvo eventuali anticipazioni previste dalla normativa sugli appalti.

Per forniture effettuate da soggetti non residenti si dovrà tenere conto delle eventuali normative che disciplinano le specifiche casistiche.

La fattura dovrà contenere il riferimento al contratto, il numero dell'Ordine di Acquisto (SAP) ricevuto, il codice CIG e, ove previsti, il codice CUP ed il riferimento al Documento di Trasporto.

Le singole fatture, fiscalmente non scartate dallo Sdl (Sistema di Interscambio) e complete dei riferimenti indicati al comma che precede, saranno liquidate, in coerenza con quanto previsto dal D.lgs. 231/2002 così come modificato dal D.lgs. n. 192/2012:


- entro 30 giorni decorrenti dalla data del ricevimento della fattura;
- ove, eccezionalmente, l'accertamento della fornitura/prestazione avvenga successivamente alla ricezione della fattura, entro 30 giorni decorrenti dalla data di accertamento; l'accertamento dovrà avvenire in ogni caso entro 30 giorni dalla consegna della merce o prestazione del servizio;
- nei tempi diversamente concordati tra le parti, purché nei termini di legge.

Ai fini del pagamento, il Contraente allega al contratto ovvero trasmette prima della maturazione del corrispettivo, a Cotral, a firma del legale rappresentante, i dati inerenti:

- 1) gli estremi identificativi del conto corrente bancario o postale dedicato;
- 2) le generalità e codice fiscale della persona o delle persone delegate ad operare sul conto dedicato con l'impegno a comunicare ogni variazione.

Cotral si riserva di richiedere la compilazione di un "Modulo Acquisizione Dati" al fine di censire il Contraente nei propri sistemi informativi contabili.

Ai sensi dell'art. 48 bis del DPR n. 602/1973, del D.M. n. 40/2008 e della Circolare MEF-RGS n. 13/2018, prima dell'erogazione del corrispettivo, per i pagamenti effettuati "a qualunque titolo" superiori ad € 5.000, Cotral deve verificare se risulti un inadempimento nei confronti dell'erario a carico del Contraente, tramite apposita richiesta all'Agenzia delle Entrate - Riscossione; laddove emerga una situazione di inadempimento, Cotral è tenuta a

	<i>Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect</i>	<i>Funzione ICT</i>
---	--	---------------------

sospendere il pagamento nei confronti del Contraente per l'importo pari all'inadempienza segnalata. Nel caso di una differenza a favore del fornitore, Cotral è "automaticamente" autorizzata a versare tale somma; in caso di notifica di atto esecutivo (Atto Pignoramento Presso terzi – P.P.T.) Cotral verserà nei termini di legge la somma all'Agenzia delle Entrate – Riscossione, con conseguente sospensione della decorrenza dei termini di pagamento; in caso di mancata notifica dell'Atto di Pignoramento entro il termine di 60 gg, potrà essere versata al fornitore la somma inizialmente bloccata all'Agenzia delle Entrate – Riscossione. Il pagamento del corrispettivo della prestazione è altresì subordinato alla trasmissione/acquisizione del D.U.R.C. in corso di validità, ai sensi di legge.

Il pagamento delle fatture, fiscalmente regolarizzate, sarà effettuato mediante una delle seguenti modalità:

- a) a mezzo accreditamento in conto corrente postale intestato all'Appaltatore, i cui estremi dovranno essere indicati in fattura, coerenti con quanto indicato in fase di stipula del contratto in ambito di tracciabilità dei flussi finanziari,
- b) a mezzo accreditamento in conto corrente bancario intestato all'Appaltatore, i cui estremi dovranno essere indicati in fattura, coerenti con quanto indicato in fase di stipula del contratto in ambito di tracciabilità dei flussi finanziari.

In presenza di motivi di applicazione di penalità, il Committente, esperito il processo previsto di contraddittorio con il fornitore di cui all'allegato 1.2 al D.lgs. 36/2023, procederà ad emettere apposita fattura.

La regolazione della suddetta fattura per penalità dovrà avvenire entro 30 giorni decorrenti dalla data del ricevimento della fattura. Cotral potrà alternativamente procedere a compensazione della suddetta fattura per penalità con gli importi relativi alle fatture emesse dal fornitore in relazione alle prestazioni rese/forniture consegnate ovvero tramite escussione della cauzione contrattuale, nel qual caso la medesima deve essere reintegrata fino alla concorrenza del 100% dell'importo prescritto.


Ai sensi dell'art. 11 comma 6 D.lgs. n.36/2023 e s.m.i., lì dove ne ricorrano i presupposti, sull'importo netto progressivo delle prestazioni Cotral opererà una ritenuta dello 0,50%. Le ritenute saranno svincolate in liquidazione finale, previo rilascio del Certificato di Collaudo o di Verifica di Conformità, previo rilascio Documento Unico di Regolarità Contributiva.

Per la disciplina di Anticipazione, modalità e termini di pagamento del corrispettivo, si rimanda all'art. 125 del D.lgs. n. 36/2023.

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.

Il pagamento degli interessi di mora sarà versato al Contraente, previa acquisizione di idoneo documento contabile, ovvero della fattura elettronica con le modalità precedentemente indicate, unitamente al prospetto/tabulato di calcolo, nonché previa verifica e controllo della corrispondenza con le scritture contabili.

Relativamente alle spese di cui all'art.6 del D.lgs. 231/2002 il Contraente, qualora le richieda, dovrà emettere e trasmettere idoneo documento contabile, ovvero la fattura elettronica con

	<i>Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect</i>	<i>Funzione ICT</i>
---	--	---------------------

le modalità precedentemente indicate, unitamente alla distinta ed alla copia dettagliata delle stesse.

15. Penalità


L'importo delle penali sarà calcolato nella misura prevista dall'articolo 126 del decreto legislativo n. 36/2023. Nello specifico, per ogni giorno di ritardo della disponibilità delle licenze rispetto alla data prevista del 31 gennaio 2026, verrà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'ammontare netto aggiudicato. La stazione appaltante potrà procedere alla fornitura non eseguita nei termini stabiliti mediante ricorso al libero mercato con conseguente addebito alla ditta inadempiente dell'eventuale maggior costo sostenuto. È in ogni caso fatta salva la facoltà di chiedere il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito nonché la risoluzione del rapporto ai sensi del successivo articolo 16 (risoluzione del contratto).

16. Risoluzione del contratto

Si rimanda alle disposizioni descritte nell'art.122 del D.lgs. n.36/2023 ferma restando l'applicazione delle penalità e il risarcimento del danno e che il Committente avrà facoltà di risolvere il contratto, per fatto o causa dell'Appaltatore, nei casi di:

- a) raggiungimento di un importo complessivo di penalità applicate pari all' 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale;
- b) verificarsi di 2 inesatti adempimenti contrattuali, che causino danno patrimoniale, sanzioni a carico del Committente, ritardi nel rispetto delle scadenze di legge e normativa complementare;
- c) cessione totale o parziale del contratto;
- d) mancato reintegro della cauzione definitiva;
- e) azione giudiziaria nei confronti del Committente per causa dell'Appaltatore;
- f) avvio di procedure concorsuali lì dove non previsto diversamente dalla normativa di settore.
- g) violazione dei principi di liceità del trattamento di dati personali, frode, colpa grave, grave negligenza
- h) laddove presente, grave violazione degli adempimenti collegati all'applicazione della clausola sociale

In ogni altro caso di riscontro, con notevole frequenza o con caratteristiche di particolare rilevanza, di disservizi, anomalie, negligenza, mancata rispondenza del servizio/fornitura effettuato ai requisiti e prescrizioni del presente Capitolato, il Committente procederà a diffidare l'Appaltatore mediante ingiunzione recante il termine perentorio entro cui debbono cessare le cause che motivarono la diffida, nonché l'avvertimento che - in caso di inosservanza - si darà luogo alla risoluzione del contratto in danno dell'Appaltatore. Il permanere delle stesse cause che motivarono la diffida, sotto pena di risoluzione, oltre i

	<i>Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect</i>	<i>Funzione ICT</i>
---	--	---------------------

termini indicati nella diffida medesima, così come il ripetersi delle stesse cause, costituirà motivo di risoluzione del contratto in danno dell'Appaltatore.

La risoluzione dà diritto al Committente di rivalersi su eventuali crediti dell'Appaltatore, nonché sulla cauzione prestata, incamerandola per intero.

Con la risoluzione del contratto, sorge nel Committente il diritto ad affidare l'appalto a terzi, in danno dell'Appaltatore.

L'affidamento dell'appalto a terzi, per il periodo necessario allo svolgimento delle procedure di gara, può avvenire mediante stipula di un nuovo contratto da stipulare con il concorrente posto al secondo posto della graduatoria finale di aggiudicazione ovvero mediante procedura negoziata o, entro i limiti prescritti, mediante sistema in economia, stante l'esigenza di limitare le conseguenze dei ritardi connessi con la risoluzione del contratto, salvo avviare la procedura di gara per l'appalto definitivo.

L'affidamento a terzi viene notificato all'Appaltatore nelle forme prescritte, con successiva comunicazione verrà comunicato l'importo del danno che le sarà addebitato per i maggiori oneri sostenuti dall'Amministrazione rispetto al compenso pattuito nel contratto risolto.

Tali somme sono prelevate da eventuali crediti dell'Appaltatore e, ove questi non siano sufficienti, dal deposito cauzionale, senza pregiudizio dei diritti del Committente sui beni dell'Appaltatore.

Nel caso di minore spesa, nulla compete all'Appaltatore.

L'esecuzione in danno non esime l'Appaltatore dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

La risoluzione del contratto viene dichiarata con provvedimento amministrativo a firma del medesimo soggetto che ha sottoscritto il contratto.

L'emissione del provvedimento amministrativo viene notificata all'Appaltatore.


La risoluzione del contratto, per fatto o causa dell'Appaltatore, comporta l'incameramento della cauzione definitiva, fatta salva ogni azione per il risarcimento dei maggiori danni arrecati al Committente.

17. Recesso

Il Committente può recedere nei casi e con le modalità descritte nell'art. 123 del D. lgs. n. 36/2023.

Il Committente può altresì recedere dal contratto:

- a) per giusta causa;
- b) per motivi di pubblico interesse;
- c) in caso di revoca delle autorizzazioni amministrative necessarie per l'espletamento del servizio;
- d) per ritardata comunicazione della cessione dell'azienda, del ramo di attività o del mutamento della specie giuridica;
- e) in caso di fallimento dell'Appaltatore;
- f) in caso di interdizione o inabilitazione del titolare, se trattasi di impresa individuale;
- g) in caso di concordato preventivo, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa;

	<i>Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect</i>	<i>Funzione ICT</i>
---	--	---------------------

- h) in caso di morte dell'imprenditore, ove la considerazione della sua persona appaia motivo di determinante garanzia;
- i) in caso di morte di qualcuno dei soci e il Committente non ritenga di continuare il rapporto contrattuale con gli altri soci; in caso di morte di qualcuno dei soci accomandatari e il Committente non ritenga di continuare il rapporto contrattuale con gli altri soci;
- j) in caso di morte del titolare dell'impresa mandataria di un raggruppamento, ove costituita in impresa individuale, qualora il Committente non intenda avvalersi della facoltà di proseguire il contratto con altra, in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, entrata nel gruppo in dipendenza della causa predetta, che sia designata mandataria nei modi prescritti.

Per le ipotesi di cui al periodo precedente il recesso avrà effetto dal giorno in cui la volontà di recedere sarà ricevuta dall'Appaltatore.

Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni assicurando, tuttavia che tale cessazione non comporti danno alcuno al Committente.

In caso di recesso da parte del Committente, l'Appaltatore ha diritto al pagamento dei servizi prestati, purché erogati correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 cod. civ.

18. Sospensioni per causa di forza maggiore

Vengono riconosciute sospensioni solo per le seguenti cause di forza maggiore:

- Calamità naturali;
- Scioperi documentati dal personale dell'assuntore;


Il ricorrere durante l'esecuzione dell'appalto a circostanze di forza maggiore deve essere denunciato e dimostrato tempestivamente all'Impresa.

Eventuali controversie o rivendicazioni nei confronti del Committente non potranno costituire giustificato motivo per la sospensione o ritardo nella esecuzione delle consegne.

19. Subappalto

L'Appaltatore è tenuto ad eseguire in proprio tutti i servizi compresi nel contratto oggetto del presente Capitolato. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d), la cessione del contratto è nulla. È altresì nullo l'accordo con cui a terzi sia affidata l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni appaltate, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative alla categoria prevalente e dei contratti ad alta intensità di manodopera. In considerazione della natura dell'oggetto del contratto, il Committente ammette la possibilità di ricorrere al subappalto, nei termini e con le modalità di cui all'art. 119 del D.Lgs. 36/2023.

Il subappalto in violazione di quanto previsto dall'art. 119 del D.lgs. 36/2023, fa sorgere, in capo al Committente, il diritto di risolvere il contratto ai sensi e agli effetti di quanto previsto nel presente Capitolato.

	<i>Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect</i>	<i>Funzione ICT</i>
---	--	---------------------

20. Divieto di cessione dell'appalto e modificazioni soggettive

E' vietata la cessione, anche parziale, del contratto da parte del fornitore.

Le cessioni di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relativi al fornitore non hanno singolarmente effetto nei confronti della COTRAL fino a che il "cessionario", o il soggetto risultante dall'avvenuta trasformazione, fusione e scissione, non abbia proceduto nei confronti della stessa alle comunicazioni e consegna di documentazione secondo quanto previsto nel D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. Nei sessanta giorni successivi la COTRAL potrà opporsi al subentro del nuovo soggetto nella titolarità del contratto, con effetti risolutivi sulla situazione in essere, nei casi previsti dal D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. In mancanza di opposizione si produrranno tutti gli effetti attribuiti dalla legge alle operazioni sopra indicate. In ogni caso restano ferme le ulteriori previsioni normative in tema di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso e di altre gravi forme di manifestazione di pericolosità sociale.

Fermo quanto previsto dal D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. o da altre disposizioni di legge, qualora nei confronti del Contraente sia intervenuta l'emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'emanazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 3 L. 1423/1956 ed agli artt. 2 e ss. L. 575/1965 ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per frodi nei riguardi del committente, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati ai lavori ovvero per violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro, nonché in caso di intervenuta revoca dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci (risultante dal casellario informatico) la COTRAL avrà facoltà di risolvere il contratto.

21. Cessione dei crediti

Si applica quanto disposto dall'art. 120, comma 12, del D.lgs. n. 36/2023.

22. Garanzie e responsabilità

n.a.


23. Cauzione definitiva

A garanzia degli impegni assunti l'Appaltatore dovrà costituire, per la sottoscrizione del contratto, una garanzia fideiussoria ai sensi e con le modalità di cui all'art. 117 del D.lgs. 36/2023, al quale si rinvia integralmente.

24. Riservatezza

L'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere e di far mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Detto obbligo sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione delle prestazioni contrattualmente stabilite.

	<i>Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect</i>	<i>Funzione ICT</i>
---	--	---------------------

L'Appaltatore è, inoltre, responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori di quest'ultimi, fornitori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di quest'ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il Committente ha la facoltà di risolvere di diritto il contratto stipulato, fermo restando il risarcimento, da parte dell'Appaltatore, di tutti i danni derivanti.

La violazione dei disposti del presente articolo, da parte sia dell'Appaltatore che del proprio personale, costituirà uno dei motivi di giusta causa di risoluzione del contratto.

25. Brevetti industriali e diritti d'autore

L'Appaltatore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.


Qualora venga promossa nei confronti del Committente azione giudiziaria da parte di terzi, l'Appaltatore manterrà e terrà indenne il Committente assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziarie e legali a carico del Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata.

26. Trattamento dei dati personali

Nella procedura di Gara, Il Committente è titolare del trattamento dei dati personali delle persone fisiche che rappresentano l'appaltatore, secondo le norme vigenti e per le finalità connesse all'appalto. L'Appaltatore ha la facoltà di esercitare i diritti previsti dal Regolamento UE art. 679/2016 (regolamento generale sulla protezione dei dati personali) nella misura in cui vengano rispettate le normative in materia di appalti, trasparenza e anticorruzione.

Nel caso in cui l'affidamento del servizio comporti un trattamento di dati personali, le parti si danno atto che:


- in considerazione del fatto che a far data dal 25 maggio 2018 è applicabile il Regolamento Europeo del 27 aprile 2016, n.679 volto a tutelare le persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché la libera circolazione di tali dati (di seguito definito anche "GDPR"), che all'art.4, comma 1, punto 8 definisce il Responsabile come "la persona giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento"; poiché il GDPR prevede all'art.28 che qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del titolare del trattamento, quest'ultimo ricorre unicamente a responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato, e, ancora all'art.28, prevede che i trattamenti autorizzati al responsabile del trattamento siano disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che vincoli il responsabile del trattamento al titolare del trattamento ed alle istruzioni documentate da questi impartite;

	<i>Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect</i>	<i>Funzione ICT</i>
---	--	---------------------

- in considerazione che dal 19 settembre 2018 è in vigore il D.Lgs. 101/2018, che novellando il Codice di Protezione dei Dati Personali (D.Lgs. 196/2023) ha aggiornato l'apparato sanzionatorio previsto per gli illeciti in materia sia dal punto di vista amministrativo che penale; il Committente, Titolare del trattamento dei dati personali degli interessati (dipendenti, utenti del servizio ed esterni), che potranno essere oggetto dei servizi erogati, ha l'obbligo di verificare che l'Appaltatore possieda competenze e conoscenze tecniche in relazione alle finalità e modalità di trattamento, alle misure tecniche e organizzative da adottare a tutela dei diritti degli interessati, e ne monitora il rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati, sia italiana (che include i Provvedimenti del Garante per la protezione dei Dati Personali), sia europea.

Pertanto, qualora ne ricorrano le condizioni:

- sarà necessario disciplinare, come da art. 28 del GDPR, la durata, la natura e le finalità del trattamento, il tipo di dati personali, le categorie di interessati, nonché gli obblighi e i diritti del Titolare del trattamento e del Responsabile del Trattamento, con atto specifico tra il Committente e l'Appaltatore;
- il Committente dovrà inoltre predisporre, valutare e condividere con l'Appaltatore le istruzioni al trattamento che dovrà rendere ai sensi dell'art.28 del Regolamento, in quanto funzionali ad un corretto espletamento delle attività contrattuali (istruzioni non pertinenti con le modalità del servizio reso potrebbero, se non attuabili, non consentire l'effettuazione dei servizi e il rispetto delle clausole contrattuali);
- l'Appaltatore dovrà assistere il Committente ai fini del rispetto degli obblighi dagli artt. 32 a 36 del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a sua disposizione. In particolare, il fornitore dovrà assistere il Committente con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di agevolare la realizzazione di valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 35 del GDPR, per il trattamento in questione;
- l'Appaltatore dovrà implementare soluzioni atte a rilevare eventuali violazioni dei dati personali (ossia le violazioni di sicurezza che comportano accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati) e, al verificarsi di tali violazioni, dovrà comunicarle tempestivamente al Committente. L'Appaltatore si impegna, altresì, a collaborare attivamente con il Committente ai fini delle conseguenti comunicazioni all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali e, eventualmente, agli interessati ai sensi degli artt. 33 e 34 del GDPR;
- l'Appaltatore dovrà mantenere un costante controllo in merito al fatto che i dati siano trattati in modo lecito, secondo correttezza e comunque nel rispetto delle leggi, delle disposizioni in materia di trattamento compreso il profilo relativo alla sicurezza oltre che delle istruzioni impartite. A tale proposito dovrà anche condurre verifiche periodiche da effettuare in conformità alla normativa e nel rispetto minimo delle scadenze di legge. L'Appaltatore si impegna inoltre a informare immediatamente il Committente segnalando ogni situazione di cui venga a conoscenza che possa

	<i>Fornitura licenze Salesforce e Amazon Connect</i>	<i>Funzione ICT</i>
---	--	---------------------

esporre il Committente a violazioni di legge o possa generare un trattamento illecito o porre in pericolo la riservatezza e l'integrità dei dati;

- al termine del servizio oggetto del contratto l'Appaltatore dovrà restituire tutti i dati personali al committente e cancellare le eventuali copie esistenti in suo possesso o comunque concordare i termini di conservazione;
- nel caso in cui l'Appaltatore (Responsabile del Trattamento) dovesse ricorrere ad un subappaltatore (sub-responsabile del trattamento) per gestire alcune attività di trattamento, l'Appaltatore dovrà sottoscrivere con il sub-responsabile un accordo contenente tutti gli obblighi previsti in capo allo stesso Appaltatore; l'Appaltatore è responsabile nei confronti del Committente per qualsiasi azione o omissione del sub-responsabile nell'esecuzione delle attività allo stesso delegate.

27. Foro competente

Per ogni controversia sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Roma.

28. Chiarimenti

Le modalità di formulazione dei quesiti e dell'inoltro dei relativi chiarimenti è riportata nel Disciplinare di gara.

29. Sopralluoghi preventivi

N.A.