**ACQUISIZIONE DELLA SOLUZIONE DI CRM SALESFORCE PER SOGEI**

#### DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

***Da inviare a mezzo mail all’indirizzo:***

**ictconsip@postacert.consip.it**

Roma, 12/06/2024

**PREMESSA**

La presente consultazione di mercato è relativa all’acquisizione della soluzione di CRM Salesforce per conto di Sogei.

I requisiti e le caratteristiche tecniche e/o funzionali sono meglio specificati nel corpo del presente documento.

Consip S.p.A. informa pertanto il mercato della fornitura circa gli elementi di seguito riportati, con l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità all’iniziativa per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni ed un celere svolgimento delle procedure di acquisto;
* verificare l’effettiva esistenza di più operatori economici potenzialmente interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato avuto riguardo a eventuali soluzioni alternative, purché rispondenti in toto alle esigenze dell’Amministrazione di seguito riportate, nonché alle condizioni di prezzo mediamente praticate.

Ciò anche al fine di confermare o meno l’esistenza dei presupposti che consentono ai sensi del D.lgs. 36/2023 il ricorso alla procedura negoziata senza pubblicazione del bando.

Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo **entro 10 giorni solari dalla data del presente documento** all’indirizzo PEC **ictconsip@postacert.consip.it** specificando nell’oggetto della e-mail: “**Soluzione di CRM Salesforce per Sogei**”.

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto.

Consip S.p.A., salvo quanto di seguito previsto in materia di trattamento dei dati personali, si impegna a non divulgare a terzi le informazioni raccolte con il presente documento.

# L’invio del documento al nostro recapito implica il consenso al trattamento dei dati forniti.Dati Azienda

|  |  |
| --- | --- |
| *Azienda* |  |
| *Indirizzo*  |  |
| *Nome e Cognome del referente* |  |
| *Ruolo in azienda* |  |
| *Telefono*  |  |
| *Fax* |  |
| *Indirizzo e-mail* |  |
| *Data compilazione* |  |

# *Informativa sul trattamento dei dati personali*

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche “Regolamento UE”), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’ attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A.: l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire da parte nostra, le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; iii) il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; iv) il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica esercizio.diritti.privacy@consip.it.

# Contesto dell’iniziativa

Sogei, per il suo ruolo di Partner strategico della Pubblica Amministrazione, ha acquisito la piattaforma Salesforce per realizzare Servizi Digitali in Cloud per i propri clienti che possano semplificare e migliorare livello ed ingaggio delle stesse Amministrazioni Pubbliche con i cittadini. A titolo esemplificativo, rientrano nei differenti servizi digitali previsti: il Contact Center, il Digital Service Delivery, la gestione ed il riuso della conoscenza per la risoluzione dei problemi, l’Help Desk, il Digital Employee Workplace, la gestione e l’efficientamento del team di lavoro, la comunicazione verso i cittadini per la trasparenza, l’inclusione sociale e la creazione delle Comunità, gli Open Data per gli Innovatori e le applicazioni, a distribuzione su scala nazionale, necessarie per rispondere a specifiche (anche temporanee) iniziative del Governo, come ad esempio la Lotteria dello Scontrino o la Gestione dei vaccini e la Gestione delle Emergenze e delle Crisi.

La piattaforma Salesforce è quindi già in uso presso Sogei, garantendo la possibilità di creare e attivare rapidamente in esercizio i servizi digitali destinati alle amministrazioni pubbliche clienti della stessa Sogei.

La piattaforma Salesforce è inoltre impiegata anche per alcuni macro-progetti interni alla stessa Sogei, quali l’analisi di tutte le fasi della Customer Experience per i diversi Clienti, dall’Envisioning di nuovi prodotti e servizi (es. portali, app, …), sino alla loro valutazione e gestione del feedback continuativo con gli utenti, e funzionalità destinate alla gestione del personale.

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

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

Tale analisi ha individuato in SalesForce l’unico vendor in grado di offrire una soluzione integrata in possesso di tutte le capabilities selezionate e necessarie.

A questo va aggiunto che sono attualmente in corso attività di implementazione di servizi sia per le summenzionate amministrazioni pubbliche clienti di Sogei, sia per la stessa Sogei basate sulla soluzione Salesforce e che Sogei ha creato un forte know-how interno sulla piattaforma Salesforce sia sul processo di trasformazione che sulla gestione dei nuovi ambiti e questo è stato fatto a tutti i livelli: architetturali, applicativi e sistemistici.

# Oggetto dell’iniziativa

La presente iniziativa è quindi volta all’acquisizione della piattaforma Salesforce in modalità SaaS, dando inizialmente continuità alle sottoscrizioni attualmente in uso da parte di Sogei nelle varie Org destinate ai diversi clienti interni ed esterni (dove per “Org” si intende un ambiente di dati logicamente separato) e allargando l’acquisizione a ulteriori componenti nell’ambito delle aree di interesse individuate.

In particolare allo stato attuale si prevede l’acquisizione delle componenti / voci di listino:

* Additional Business Unit (+1)
* Additional Contacts - Corporate Edition (1,000)
* Business Rules Engine - Public Sector Foundation Advanced (6K calls/annum)
* CRM Analytics Growth - Enterprise Edition
* CRM Analytics Plus - Enterprise Edition
* Customer Community - Enterprise Edition - Logins (Per Month)
* Customer Community - Enterprise Edition - Members
* Customer Community Plus - Enterprise Edition - Members
* Customer Community Plus for Public Sector - EE - Logins (Per Month)
* Data Storage (10GB)
* Digital Engagement - Enterprise Edition
* Digital Engagement - Enterprise Edition RUL
* Einstein Bots
* Email File Attachments (1,000)
* File Storage (1TB)
* Grants Program Management - Enterprise Edition
* Heroku - 1 Dyno Unit (Per Month)
* Heroku - 1 Private Space
* Heroku - 1,000 Add-on Credits (Per Month) - Data
* Heroku - 1,000 Add-on Credits (Per Month) - General
* Knowledge
* Lightning Platform Plus - Enterprise Edition
* Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition
* Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition
* Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition (Restricted Use)
* Salesforce Backup - Usage (1GB)
* Service Cloud - Enterprise Edition
* SSL Certificate
* Survey Response Pack (1,000)
* Premier Success Plan
* Premier Success Plan - Heroku
* Premier Success Plan - Marketing Cloud
* Salesforce Shield
* Sandbox (Full Copy)
* Sandbox (Partial Copy)
* Service Cloud - Enterprise Edition (Restricted Use)
* Customer Community Plus - Enterprise Edition - Logins (Per Month)
* Visual Remote Assistant
* Salesforce Scheduler - Enterprise Edition
* Asset Scheduling - Enterprise Edition
* Additional API Calls - 10,000 per day
* Salesforce Connect
* CRM Analytics for Community Members
* CRM Analytics for Community Logins
* Marketing Cloud Shield
* Marketing Cloud Advertising Professional
* Marketing Cloud Advertising Professional - Contacts (1,000)
* Marketing Cloud Intelligence - Growth
* Additional Admin - Marketing Cloud Intelligence
* Additional Data Rows (1M) - Marketing Cloud Intelligence
* Additional Power User - Marketing Cloud Intelligence
* Additional Viewer - Marketing Cloud Intelligence
* Additional Workspace - Marketing Cloud Intelligence
* WhatsApp Business Messaging (1,000)

# Caratteristiche dell’iniziativa

Dato il contesto precedentemente descritto e in particolare il ruolo di Sogei quale fornitore di servizi verso le amministrazioni proprie clienti, l’acquisizione **dovrà** essere caratterizzata dalla **massima flessibilità**, ovvero deve essere consentito a Sogei di poter modificare la configurazione delle sottoscrizioni attive in base alle proprie esigenze e a quelle delle diverse Amministrazioni clienti.

In particolare, con **frequenza almeno bimestrale** deve essere consentito a Sogei, all’interno di un listino contrattualmente definito e all’interno dell’importo contrattuale, di:

* spostare sottoscrizioni tra Org diverse ovvero spegnere sottoscrizioni in una Org e attivare le stesse sottoscrizioni in una Org differente (Trasferimento);
* rimodulare la composizione (Sostituzione o Modifica) delle sottoscrizioni all’interno del complesso delle varie Org.

La durata contrattuale prevista è compresa tra i **36** e i **60 mesi**.

La presente iniziativa è volta all’affidamento di un contratto pubblico di **valore superiore alle soglie comunitarie**.

# Domande

1. Riportare una breve descrizione dell’azienda, indicando la tipologia (piccola, media, grande), i settori di attività, il *core business*, il numero di dipendenti ed il CCNL applicato.

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare qual è il fatturato globale annuo medio realizzato dall’Azienda nell’ultimo triennio.

|  |
| --- |
|  |

1. Specificare se l’oggetto dell’acquisizione nella modalità indicata, quindi considerando in tale oggetto anche il fondamentale meccanismo di flessibilità richiesto nella gestione delle sottoscrizioni nelle diverse Org, rientra nelle attività di fornitura della vostra azienda. Se sì, specificare se in virtù di diritti esclusivi, accordi commerciali o altro.

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare che tipo di listino è disponibile:

|  |
| --- |
| Listino Pubblico (indicare eventuale link o indicazioni per reperire tale listino) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Listino su Richiesta (indicare nominativo a cui rivolgersi per ottenere tale listino)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Dimensionamento economico su base esclusivamente progettuale e/o di configurazione\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. La fornitura oggetto di acquisto è stata qualificata secondo quanto disciplinato da ACN (Qualificazione dei Servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione)? Per quale tipologia di dati è stata qualificata?

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare se l'azienda è presente su acquisti in rete

|  |
| --- |
|  |

1. Indicareulteriori elementi/informazioni che possano essere utili per lo sviluppo della presente iniziativa:

|  |
| --- |
|  |

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |