



consip

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

CAPITOLATO TECNICO

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER LA FORNITURA DI UNA
SOLUZIONE PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI CRM E CUSTOMER
ENGAGEMENT DI CONSIP S.P.A.**

ID 2669



INDICE

1	PREMESSA.....	4
1.1	Definizioni	4
1.2	Contesto	5
1.3	Lingua	5
1.4	Riservatezza.....	5
2	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI	6
2.1	Oggetto della Fornitura.....	6
2.2	Perimetro della Fornitura.....	6
2.2.1	Funzionalità CRM ‘classico’	6
2.2.2	Funzionalità Marketing.....	7
2.2.3	Specifiche in ambito CRM ‘classico’	7
2.2.3.1	<i>Assistenza Self Service - Chatbot IA (Digital Engagement - FA-CRM-02; Automation of Engagements – FA-CRM-03).....</i>	<i>8</i>
2.2.3.2	<i>Assistenza Self Service - Knowledge base evoluta e FAQ (Knowledge Management - FB-CRM-02):.....</i>	<i>8</i>
2.2.3.3	<i>Gestione dei casi (Case Management - FB-CRM-01; Workflow Support FB-CRM-02; Gestione canale email FB-CRM-03; Digital Engagement - FA-CRM-02):</i>	<i>8</i>
2.2.3.4	<i>Documentazione del caso e Collaborazione (Collaboration - FA-CRM-01; Knowledge Management FB-CRM-02)</i>	<i>9</i>
2.2.3.5	<i>Automazione dei processi (Workflow Support - FB-CRM-03)</i>	<i>9</i>
2.2.3.6	<i>Analisi dei dati e reportistica dedicata (Report & Dashboard - FB-CRM-05).....</i>	<i>9</i>
2.2.3.7	<i>Integrazione con altri sistemi (Platform Ecosystem and Integration FB-CRM-08)</i>	<i>9</i>
2.2.3.8	<i>Personalizzazione e Sviluppo di applicazioni mobile no-code (Low-Code Application Platforms: Intuitive, No-Code App Development FA-CRM-04; Application User Experience FA-CRM-05; Platform Ecosystem FA-CRM-06; API and Integration FA-CRM-07; Quality of Service FA-CRM-08; Persona and SDLC FA-CRM-09; Security and Compliance FA-CRM-10)</i>	<i>9</i>
2.2.4	Funzionalità aggiuntive in ambito CRM ‘classico’	10
2.2.4.1	<i>Assistenza Self Service - Feedback degli utenti.....</i>	<i>10</i>
2.2.4.2	<i>Gestione delle relazioni</i>	<i>10</i>
2.2.4.3	<i>Tool di integrazione con altri sistemi e meccanismi di autenticazione.....</i>	<i>11</i>
2.2.5	Specifiche in ambito Marketing.....	12

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669

Capitolato Tecnico



2.2.5.1	Multichannel marketing (Marketing Channel Support - FB-MRK-03)	12
2.2.5.2	Segmentazione avanzata e Personalizzazione (Personalization - FA-MRK-02)	12
2.2.5.3	AI e Machine Learning (Marketing Analytics - FA-MRK-04)	12
2.2.5.4	Analisi dei dati e reportistica dedicata (Real-Time Decisions/Recommendations - FA-MRK-03; Marketing Analytics - FA-MRK-04)	12
2.2.5.5	Integrazione con i sistemi esistenti (Integration With Other Applications - FA-MRK-05)	12
2.2.6	Funzionalità aggiuntive in ambito Marketing	13
2.2.6.1	Automazione delle campagne	13
2.3	Requisiti trasversali	13
2.3.1	Integrazione delle funzionalità	13
2.3.2	Qualificazione ACN	13
2.3.3	Qualificazione DNSH	14
2.3.4	Cybersicurezza	14
2.3.5	Livelli di Servizio	14
2.3.6	Exit strategy e Grace period	14
2.3.7	Interventi di manutenzione e adattamento	14
2.3.8	Ambiente di Collaudo	14
2.4	Durata e Dimensionamento della Fornitura	14
3	Esecuzione della fornitura.....	16
3.1	Consegna della Fornitura	16
3.2	Verifiche di Conformità	16
4	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	18
4.1	Responsabile della Fornitura.....	18
4.2	Modalità di Comunicazione	18
5	APPENDICI.....	19



1 PREMESSA

Il presente documento definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione di una soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A.

La piattaforma oggetto dell'acquisizione dovrà rappresentare una soluzione all'avanguardia per la gestione dell'engagement dei clienti, offrendo funzionalità avanzate, flessibilità e scalabilità. La piattaforma dovrà includere tutte le funzionalità proprie di un CRM, supportando tutti i canali di comunicazione e garantendo un'esperienza personalizzata e su misura per i clienti.

Inoltre, la piattaforma dovrà utilizzare l'AI per analizzare i dati dei clienti, offrendo suggerimenti e raccomandazioni personalizzate, aumentando la soddisfazione e la fedeltà del cliente. La gestione della forza lavoro e delle opportunità dovrà essere facile ed efficace grazie a strumenti avanzati, che consentono di assegnare compiti e attività in modo coordinato.

La piattaforma dovrà offrire anche funzionalità di marketing automation e di gestione delle campagne multicanale, consentendo di raggiungere i clienti in modo efficace al fine di costruire relazioni solide e durature con loro.

La configurabilità e la programmazione low code dovranno rendere la piattaforma facilmente adattabile alle esigenze dell'azienda senza la necessità di prevedere figure tecniche ad elevata specializzazione o sviluppi complessi, mentre gli strumenti di integrazione (anch'essi low code) dovranno consentire un'integrazione facile e rapida con le applicazioni dell'ecosistema Acquisti in rete.

Le prescrizioni del presente documento rappresentano i requisiti minimi della Fornitura. Ciò implica che il mancato rispetto in fase di esecuzione rappresenta un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni previste dal Contratto.

Si precisa che tutti i termini previsti dal presente documento sono da intendersi "solari", ove non diversamente stabilito.

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di seguito elencati viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **ACN:** Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, che gestisce il Catalogo dei servizi Cloud per la P.A.;
- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale, agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio;
- **Amministrazione / Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento, che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **Catalogo dei servizi Cloud per la P.A.:** registro dei servizi Cloud qualificati ai sensi Regolamento di Qualificazione dei Servizi Cloud per la P.A. (Det. 628/2021 dell'AgID e successive modifiche);
- **Contratto:** il contratto, che verrà stipulato tra la Consip S.p.A. e l'Impresa, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669

Capitolato Tecnico



- **Data di accettazione:** data in cui Consip accetta l'erogazione della fornitura, in seguito alla verifica di conformità;
- **Data di attivazione:** data a partire dalla quale la Consip ha piena disponibilità di utilizzo delle funzionalità acquisite;
- **Data di avvio delle attività:** data a partire dalla quale hanno inizio le attività contrattuali, che, se non diversamente concordata fra Committente e Impresa, coinciderà con la Data di Stipula;
- **Data di stipula:** data in cui il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione viene firmato dalle parti;
- **Direttore dell'esecuzione o DDE:** la persona individuata da Consip come interlocutore dell'Impresa per tutte le attività contrattuali;
- **Fornitore o Impresa:** l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto;
- **Fornitura:** il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- **Prodotto o Soluzione:** la piattaforma offerta, con tutte le singole componenti in essa incluse;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Consip e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **SaaS:** Software as a Service, indica esemplificativamente il modello di servizio cloud in cui il gestore del servizio si occupa della predisposizione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione dello stesso (utilizzando un'infrastruttura propria o di terzi), lasciando al fruitore il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità offerte.

1.2 CONTESTO

La presente procedura di acquisizione viene svolta da Consip per rispondere alle necessità della stessa Consip di una soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement, componente del Sistema di e-procurement.

La procedura viene svolta nell'ambito dell'Accordo Quadro per la fornitura di un Catalogo di Funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370), secondo le modalità ivi previste.

1.3 LINGUA

La lingua utilizzata per tutte le attività e la documentazione relative al presente Appalto sarà la lingua italiana.

1.4 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'Impresa e la Committente e/o le Amministrazioni sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi della stessa Committente.

L'Impresa non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software ricevuti da Consip o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente Capitolato al di fuori delle attività oggetto del presente Appalto.



2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

In accordo a quanto previsto dall'Accordo Quadro nell'ambito del quale è bandito il presente Appalto Specifico, l'oggetto della Fornitura della presente procedura è costituito da una soluzione in ambito **Customer Relationship Management (CRM)**, erogata in cloud in modalità SaaS (**Servizi di Software as a Service**).

All'interno dell'ambito suindicato sono presenti due categorie di servizi, tecnicamente interconnesse ed entrambe di interesse della presente iniziativa:

- ✓ il **CRM 'classico'**, 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.

In particolare, la presente procedura rientra nel terzo scenario fra quelli previsti dal suddetto Accordo Quadro (cfr. Capitolato Tecnico Speciale, par. 3.2.1), in quanto sono richieste ulteriori funzionalità non previste, ma comunque complementari, sul piano della famiglia di prodotto e rispetto alle macro funzionalità delle tabelle 1, 2, 3, 4 del paragrafo 2.2 dello stesso documento.

2.2 PERIMETRO DELLA FORNITURA

La soluzione richiesta dovrà contenere tutte le Funzionalità identificate in fase di Accordo Quadro, Base e Avanzate, contenute nei due pacchetti di funzionalità definiti "**Bundle - All Inclusive Consip**" elencate nel par. 2.2 e descritte nel par. 2.3 del Capitolato Tecnico Speciale di Accordo Quadro e di seguito riportato.

Fermo restando quanto riportato nel Capitolato Tecnico Speciale di Accordo Quadro, vengono poi riportati i requisiti del presente Appalto Specifico, volti sia a specificare ulteriormente le funzionalità precedentemente elencate, sia a integrarle con funzionalità aggiuntive, specificatamente richieste.

2.2.1 FUNZIONALITÀ CRM 'CLASSICO'

Funzionalità base, obbligatorie per ogni AS

CRM 'classico'			
	Macro Funzionalità	Funzionalità Base di dettaglio	Codice Funzionalità
1	CRM Customer Engagement Center	Case Management	FB-CRM-01
2		Knowledge Management	FB-CRM-02
3		Workflow Support	FB-CRM-03
4		Gestione canale email	FB-CRM-04
5		Report & Dashboard	FB-CRM-05
6		Predictive Customer Analytics	FB-CRM-06
7		Mobile Support	FB-CRM-07

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669

Capitolato Tecnico



8		Platform Ecosystem and Integration	FB-CRM-08
9		Usability	FB-CRM-09
10		Globalization	FB-CRM-10

Funzionalità avanzate richieste per il presente AS

	CRM ‘classico’			
	Macro Funzionalità	Funzionalità Avanzate di dettaglio	Codice Funzionalità	Richiesta (SI/NO)
1	CRM Customer Engagement Center	Collaboration	FA-CRM-01	SI
2		Digital Engagement	FA-CRM-02	SI
3		Automation of Engagements	FA-CRM-03	SI
4	Low-Code Application Platforms	Intuitive, No-Code App Development	FA-CRM-04	SI
5		Application User Experience	FA-CRM-05	SI
6		Platform Ecosystem	FA-CRM-06	SI
7		API and Integration	FA-CRM-07	SI
8		Quality of Service	FA-CRM-08	SI
9		Persona and SDLC	FA-CRM-09	SI
10		Security and Compliance	FA-CRM-10	SI

2.2.2 FUNZIONALITÀ MARKETING

Funzionalità base, obbligatorie per ogni AS

Marketing		
	Macro Funzionalità	Codice Funzionalità
1	Multichannel Marketing	Customer Profile Management
2		Campaign Workflow
3		Marketing Channel Support

Funzionalità avanzate richieste per il presente AS

	Marketing			
	Macro Funzionalità	Funzionalità Avanzate di dettaglio	Codice Funzionalità	Richiesta (SI/NO)
1	Multichannel Marketing	Event Triggering	FA-MRK-01	SI
2		Personalization	FA-MRK-02	SI
3		Real-Time Decisions/Recommendations	FA-MRK-03	SI
4		Marketing Analytics	FA-MRK-04	SI
5		Integration With Other Applications	FA-MRK-05	SI
6		Citizen data management	FA-MRK-06	SI

2.2.3 SPECIFICHE IN AMBITO CRM 'CLASSICO'

Vengono di seguito specificati i requisiti del presente Appalto in ambito CRM 'classico', indicando a quale delle funzionalità precedentemente elencate si fa riferimento.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669

Capitolato Tecnico



2.2.3.1 Assistenza Self Service - Chatbot IA (Digital Engagement - FA-CRM-02; Automation of Engagements – FA-CRM-03)

La soluzione deve essere dotata di un chatbot che, utilizzando il linguaggio naturale, possa fornire risposte immediate alle domande degli utenti e guidarli attraverso le soluzioni dei problemi in modo interattivo. Il chatbot deve essere in grado di riconoscere i problemi comuni e fornire soluzioni appropriate in base alle esigenze degli utenti, deve permettere di scalare verso un operatore umano e trasferire la conversazione al supporto dell'operatore in modo fluido e senza interruzioni. L'operatore dovrà essere in grado di consultare la cronologia della conversazione del cliente con il chatbot per comprendere meglio la richiesta e fornire quindi un'assistenza efficace.

Le funzionalità di ChatBot vanno previste per un numero di conversazioni pari ad almeno **480.000/anno** per l'intera durata del contratto derivante dal presente Appalto Specifico.

2.2.3.2 Assistenza Self Service - Knowledge base evoluta e FAQ (Knowledge Management - FB-CRM-02):

La soluzione deve includere un sistema avanzato di knowledge management che possa garantire la raccolta, la gestione e la condivisione delle informazioni in modo efficiente e sistematico. In particolare, la sezione dovrebbe fornire un insieme completo di FAQ, ovvero una raccolta di domande frequenti con relative risposte, organizzate in modo logico e facilmente consultabile. Le FAQ devono essere in costante aggiornamento in modo da includere le nuove problematiche riscontrate dagli utenti.

Inoltre, il sistema di knowledge management deve essere in grado di tracciare le richieste degli utenti e i problemi più comuni, in modo da poter sviluppare soluzioni a lungo termine e migliorare costantemente il servizio self-service.

È necessario che la soluzione fornisca strumenti di ricerca efficaci, come ad esempio una barra di ricerca con suggerimenti, che consentano agli utenti di trovare rapidamente le informazioni che stanno cercando.

2.2.3.3 Gestione dei casi (Case Management - FB-CRM-01; Workflow Support FB-CRM-02; Gestione canale email FB-CRM-03; Digital Engagement - FA-CRM-02):

La soluzione deve consentire la creazione, l'assegnazione e la gestione di casi. Inoltre, deve permettere di registrare e monitorare lo stato di avanzamento di ogni caso, nonché permettere di fornire supporto attraverso i seguenti canali (elenco non esaustivo):

- Assistenza telefonica: gestione dei numeri telefonici dedicati del servizio di assistenza clienti.
- Supporto via email: un indirizzo email dedicato per inviare richieste di supporto.
- Chat online: una chat in tempo reale con un operatore di supporto per ricevere assistenza immediata.



2.2.3.4 Documentazione del caso e Collaborazione (Collaboration - FA-CRM-01; Knowledge Management FB-CRM-02)

La soluzione deve consentire di registrare tutte le informazioni relative al caso, comprese le note sulle interazioni con i clienti, i documenti del caso e le comunicazioni, rendendo tali informazioni facilmente accessibili a tutti i membri del team che lavorano sul caso.

La soluzione deve inoltre permettere ai membri del team di collaborare tra loro in tempo reale, di condividere informazioni e di lavorare su un caso insieme e deve consentire di aggiungere commenti, di taggare altri membri del team e di condividere documenti e file.

2.2.3.5 Automazione dei processi (Workflow Support - FB-CRM-03)

La soluzione deve consentire di automatizzare i processi per ridurre la necessità di attività manuali ripetitive e garantire la coerenza nell'elaborazione dei casi. Ad esempio, il sistema può automatizzare la creazione di ticket per i nuovi casi, l'assegnazione di casi ai membri del team e l'invio di notifiche di avanzamento del caso.

2.2.3.6 Analisi dei dati e reportistica dedicata (Report & Dashboard - FB-CRM-05)

La soluzione deve offrire strumenti per l'analisi dei dati e per il monitoraggio delle prestazioni, che consentono di valutare l'efficacia delle attività e delle strategie adottate. Ad esempio, il sistema può fornire report sui casi aperti, chiusi e in sospeso, sui tempi di risposta e sui tempi di chiusura.

2.2.3.7 Integrazione con altri sistemi (Platform Ecosystem and Integration FB-CRM-08)

Il CRM deve essere integrato con altri sistemi, come i sistemi di gestione dei ticket o i sistemi di email marketing, per consentire l'accesso alle informazioni di altri sistemi all'interno dell'applicazione.

Inoltre, il CRM deve essere in grado di integrarsi con il CTI (Computer Telephony Integration), che consente di visualizzare informazioni del cliente in tempo reale sullo schermo del call center quando una chiamata viene ricevuta.

Il sistema deve fornire la possibilità di registrare automaticamente le chiamate e l'associazione al record del cliente all'interno del CRM, in modo che tutte le informazioni relative al cliente siano facilmente accessibili in un unico luogo.

2.2.3.8 Personalizzazione e Sviluppo di applicazioni mobile no-code (Low-Code Application Platforms: Intuitive, No-Code App Development FA-CRM-04; Application User Experience FA-CRM-05; Platform Ecosystem FA-CRM-06; API and Integration FA-CRM-07; Quality of Service FA-CRM-08; Persona and SDLC FA-CRM-09; Security and Compliance FA-CRM-10)

La soluzione deve essere personalizzabile al fine di soddisfare le esigenze specifiche dell'organizzazione. Questa personalizzazione deve essere possibile tramite tool visuali low-code, che permettono di creare flussi di lavoro personalizzati, aggiungere campi e modificare l'aspetto dell'interfaccia utente, gestire state model e attori, senza la necessità di scrivere codice.



La soluzione deve inoltre offrire la possibilità di sviluppare applicazioni per mobile senza necessità di programmazione avanzata attraverso funzionalità low code, come ad esempio la creazione di interfacce grafiche intuitive e la personalizzazione delle funzionalità delle applicazioni, attraverso un'interfaccia drag-and-drop. Inoltre, il sistema dovrà consentire la creazione di applicazioni mobili per diverse piattaforme, come iOS e Android, e la pubblicazione delle applicazioni su app store.

Il sistema dovrà inoltre fornire funzionalità avanzate di gestione dei dati, che consentano di integrare le applicazioni mobili con altri sistemi dell'organizzazione, come ad esempio i sistemi di gestione dei clienti e dei prodotti.

2.2.4 FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE IN AMBITO CRM 'CLASSICO'

2.2.4.1 Assistenza Self Service - Feedback degli utenti

La soluzione deve includere strumenti per la raccolta di feedback degli utenti, attraverso i quali sia possibile valutare la qualità delle informazioni fornite e segnalare eventuali problemi o errori.

2.2.4.2 Gestione delle relazioni

La gestione delle relazioni rappresenta un processo strategico per l'interazione con gli utenti ed è finalizzato a creare, sviluppare e mantenere relazioni di valore nel tempo.

L'obiettivo finale è quello di migliorare la qualità del servizio offerto dall'organizzazione, di rafforzare la fidelizzazione e di identificare nuove opportunità di business. Grazie alla raccolta e all'analisi delle informazioni, il sistema di gestione delle relazioni permetterà di comprendere meglio le esigenze dei clienti, di individuare le opportunità di miglioramento e di sviluppo del servizio offerto e di aumentare la competitività dell'organizzazione nel contesto di riferimento.

In tale ambito, le delle funzionalità necessarie all' implementazione del servizio sono le seguenti:

- 1 **Gestione dei contatti:** la soluzione deve consentire di gestire in modo efficiente tutti i contatti dell'organizzazione, tra cui clienti, potenziali clienti, fornitori, partner commerciali, dipendenti e altri contatti di interesse. Deve essere possibile registrare informazioni dettagliate su ciascun contatto, tra cui nome, indirizzo, informazioni di contatto, informazioni sui contatti precedenti e qualsiasi altra informazione utile alla valorizzazione delle relazioni inclusa la gestione di organizzazioni complesse.
- 2 **Gestione delle interazioni:** la soluzione deve consentire di registrare e tracciare tutte le interazioni con i contatti, tra cui chiamate, email, riunioni, partecipazione a corsi e altro ancora. Deve essere possibile associare queste interazioni ai record dei contatti corrispondenti, in modo che tutte le informazioni sulle interazioni siano facilmente accessibili.
- 3 **Gestione delle opportunità:** la soluzione deve consentire di registrare e tracciare tutte le opportunità di vendita o di business, tra cui informazioni sulle esigenze del cliente, i requisiti del progetto, i tempi di consegna, i budget e altro ancora. Deve essere possibile associare queste opportunità ai record dei contatti corrispondenti, in modo che tutte le informazioni sulle opportunità di vendita o di business siano facilmente accessibili.



- 4 **Automatizzazione dei processi:** la soluzione deve consentire di automatizzare alcuni processi di business, come la gestione delle opportunità, il marketing, la gestione delle relazioni con i clienti, la gestione delle campagne e altro ancora. L'automazione dei processi consente di risparmiare tempo e di aumentare l'efficienza dell'organizzazione.
- 5 **Analisi dei dati e reportistica dedicata:** la soluzione deve consentire di analizzare i dati sui contatti, sulle interazioni e sulle opportunità, al fine di identificare le tendenze, le opportunità e le aree in cui l'organizzazione può migliorare. L'analisi dei dati consente di prendere decisioni informate e di migliorare l'efficacia dell'organizzazione.

2.2.4.3 Tool di integrazione con altri sistemi e meccanismi di autenticazione

Negli ambienti aziendali moderni è sempre più comune avere una grande varietà di applicazioni, servizi e dati distribuiti su diverse piattaforme e tecnologie. Ciò presenta una sfida importante per le organizzazioni, poiché spesso questi sistemi non sono progettati per interagire tra loro. Questo può portare a problemi di integrazione, come la duplicazione dei dati, la mancanza di visibilità su processi di business critici e la difficoltà di implementare e gestire flussi di lavoro complessi.

Un tool di integrazione è una soluzione che può aiutare a superare queste sfide, fornendo un'infrastruttura di integrazione flessibile e scalabile per connettere e coordinare sistemi eterogenei. L'integrazione dei dati e delle applicazioni può essere gestita in modo centralizzato, semplificando la gestione del ciclo di vita dei dati e dei servizi. Inoltre, un tool di integrazione può fornire un livello di sicurezza per proteggere i dati sensibili e garantire la conformità ai regolamenti e alle politiche aziendali.

Gli obiettivi principali includono la capacità di connettere sistemi eterogenei, la creazione e la gestione delle API, l'integrazione dei dati, la sicurezza, il monitoraggio e l'analisi.

Di seguito una lista delle caratteristiche del tool di integrazione:

- 1 **Capacità di connettere sistemi eterogenei:** il tool di integrazione deve essere in grado di connettere sistemi di diversi fornitori e tecnologie, tra cui applicazioni legacy, cloud, SaaS e dispositivi IoT.
- 2 **Creazione di API:** il tool deve consentire la creazione di API per l'esposizione dei dati e delle funzionalità dei sistemi connessi. Le API dovrebbero essere progettate per supportare standard di sicurezza e interoperabilità.
- 3 **Gestione delle API:** il tool deve offrire funzionalità di gestione delle API, tra cui l'autenticazione degli utenti, il monitoraggio delle prestazioni, la gestione del traffico e l'aggiornamento delle versioni.
- 4 **Integrazione dei dati:** il tool deve fornire strumenti per l'integrazione dei dati tra i sistemi connessi, tra cui il trasferimento di dati tra le applicazioni, la trasformazione dei dati e la sincronizzazione dei dati.
- 5 **Sicurezza:** il tool deve garantire la sicurezza delle informazioni durante l'interconnessione dei sistemi, attraverso l'utilizzo di protocolli di sicurezza come SSL/TLS e l'autenticazione degli



utenti attraverso l'integrazione con le tecnologie di autenticazione preesistenti come Oracle Access Manager (OAM) o Single Sign-On (SSO)

- 6 **Interfaccia:** il tool deve fornire strumenti per progettare, implementare e monitorare processi di integrazione in un ambiente visuale ed intuitivo.
- 7 **Monitoraggio e analisi:** il tool deve fornire funzionalità di monitoraggio e analisi per rilevare eventuali problemi e migliorare le prestazioni del sistema di integrazione.

2.2.5 SPECIFICHE IN AMBITO MARKETING

Vengono di seguito specificati i requisiti del presente Appalto in ambito Marketing, indicando a quale delle funzionalità precedentemente elencate si fa riferimento.

2.2.5.1 Multichannel marketing (Marketing Channel Support - FB-MRK-03)

La soluzione deve supportare diverse forme di canali di marketing, come e-mail, social media, messaggi di testo, pubblicità online, ecc., per raggiungere gli utenti su diverse piattaforme.

2.2.5.2 Segmentazione avanzata e Personalizzazione (Personalization - FA-MRK-02)

La soluzione deve consentire la segmentazione avanzata dei dati dei clienti per creare gruppi specifici di utenti in base alle loro caratteristiche, comportamenti o interessi.

La soluzione deve inoltre consentire la personalizzazione delle campagne in modo che i messaggi possano essere adattati ai bisogni specifici dei segmenti di utenti.

La soluzione deve fornire funzionalità di editing dei contenuti, che consentano di personalizzare i messaggi in base alle esigenze specifiche dei diversi segmenti di utenti, e includere tool visuali per la generazione dei contenuti, come ad esempio la creazione di email, landing page e form, e un repository di immagini e documenti, che possa essere utilizzato per creare i materiali di marketing.

2.2.5.3 AI e Machine Learning (Marketing Analytics - FA-MRK-04)

La soluzione deve integrare l'AI e il machine learning per migliorare l'efficacia delle campagne di marketing e per personalizzare ulteriormente le offerte e le comunicazioni dei clienti.

2.2.5.4 Analisi dei dati e reportistica dedicata (Real-Time Decisions/Recommendations - FA-MRK-03; Marketing Analytics - FA-MRK-04)

La soluzione deve fornire strumenti avanzati di reporting e analisi per monitorare e valutare l'efficacia delle campagne di marketing, compresi i tassi di apertura, i tassi di clic, le conversioni e altro ancora.

2.2.5.5 Integrazione con i sistemi esistenti (Integration With Other Applications - FA-MRK-05)

La soluzione deve integrarsi facilmente con i sistemi esistenti dell'azienda, come il CRM, per consentire il trasferimento dei dati dei clienti e una maggiore efficienza nelle operazioni.



2.2.6 FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE IN AMBITO MARKETING

2.2.6.1 Automazione delle campagne

La soluzione deve fornire funzionalità avanzate di automazione delle campagne, come l'automazione del flusso di lavoro, la gestione delle risposte automatizzate e la creazione di programmi di fidelizzazione.

La soluzione deve essere in grado di mappare e monitorare il percorso dei clienti attraverso il loro ciclo di vita, fornendo visualizzazioni grafiche personalizzabili della customer journey e definendo trigger e attività in modo intuitivo attraverso tool visuali e una piattaforma low code.

Inoltre, la soluzione deve integrarsi con il CMS dell'azienda per facilitare la creazione e la gestione di contenuti pertinenti e personalizzati lungo l'intero percorso del cliente.

2.3 REQUISITI TRASVERSALI

2.3.1 INTEGRAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ

In linea a quanto richiesto in Accordo Quadro, che i Bundle offerti da un singolo concorrente per la categoria CRM 'classico' e per la categoria Marketing devono essere nativamente integrati, senza necessità di alcuno sviluppo per ottenere tale integrazione. Tale integrazione deve riguardare tutte le verticali applicative coinvolte nella soluzione complessiva, includendo le Funzionalità aggiuntive richieste nel presente Appalto Specifico.

2.3.2 QUALIFICAZIONE ACN

In accordo al Regolamento di Qualificazione dei Servizi Cloud per la P.A. (Det. 628/2021 dell'AgID e successive modifiche), il servizio SaaS che si intende acquisire deve essere presente nel Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati da ACN e deve mantenere i requisiti di permanenza sullo stesso per tutta la durata contrattuale.

I dati che verranno trattati dalla soluzione oggetto della presente procedura sono classificati come **ordinari**, di conseguenza la qualificazione minima richiesta è di livello **QC1**.

In mancanza di tali qualificazioni non sarà possibile procedere alla stipula del contratto. La mancata stipula del contratto per fatto dell'affidatario dà luogo alla escussione della cauzione definitiva.

Le qualificazioni del servizio SaaS e dell'infrastruttura tramite la quale verrà erogato dovranno essere mantenute e rinnovate per tutta la durata del Contratto; in caso contrario la Committente avrà facoltà di esercitare la clausola risolutiva secondo le indicazioni fornite nel presente Capitolato e nel Contratto.

Dovrà, in ogni caso, essere garantita la continuità della prestazione e dei livelli di sicurezza e funzionalità.

Si precisa che la presente acquisizione si adegnerà a eventuali evoluzioni del sistema di qualificazione dei servizi Cloud per la P.A. che dovessero verificarsi nel corso della procedura.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669

Capitolato Tecnico



2.3.3 QUALIFICAZIONE DNSH

Ai sensi dell'art. 17 del Regolamento UE 2020/852, i prodotti oggetto della presente iniziativa, in qualità di prodotti cloud in SaaS, dovranno rispettare i requisiti tecnici e ambientali individuati dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH).

2.3.4 CYBERSICUREZZA

Non si applicano le previsioni di cui al D.L. 105/2019 convertito in L. 133/2019 e relativi decreti attuativi, in quanto: le prestazioni oggetto della presente iniziativa non rientrano, né possono rientrare, nelle categorie soggette alla citata normativa.

2.3.5 LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio e le sue modalità di erogazione dovranno rispettare tutti i requisiti di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, interoperabilità e portabilità previsti dal livello di qualificazione richiesto.

2.3.6 EXIT STRATEGY E GRACE PERIOD

In tema di Exit Strategy e Grace Period il Fornitore è tenuto a rispettare quanto già disposto nella documentazione di Accordo Quadro (par. 14 del Capitolato Tecnico Speciale).

2.3.7 INTERVENTI DI MANUTENZIONE E ADATTAMENTO

Gli interventi di manutenzione e adattamento, riguardanti l'aggiornamento della componente tecnologica della soluzione offerta, devono avvenire senza fermi di servizio e garantendo la compatibilità delle implementazioni precedentemente realizzate.

Nel caso sia necessaria una temporanea indisponibilità del servizio per interventi programmati, il Fornitore deve provvedere a darne tempestiva comunicazione alla Committente con un anticipo di almeno **5 (cinque) giorni lavorativi** dalla data prevista di indisponibilità.

2.3.8 AMBIENTE DI COLLAUDO

Per il test delle personalizzazioni della soluzione (es. predisposizione dei chatbot, sviluppo delle applicazioni low-code ecc.), è richiesto una piattaforma in cloud che risponda alle esigenze descritte nel presente documento in termini di Funzionalità.

2.4 DURATA E DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA

La **durata** del contratto derivante dal presente Appalto Specifico sarà di **36 mesi**.

In accordo a quanto previsto dall'Accordo Quadro, la fornitura richiesta è dimensionata secondo le due metriche e i quantitativi indicati nella tabella seguente, dove ogni categoria si intende comprensiva di tutte le funzionalità indicate al par. 2.2 e dei requisiti non funzionali indicati al par. 2.3:

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento della fornitura di una Soluzione per l'evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell'ambito dell'AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669

Capitolato Tecnico



CATEGORIA	METRICA	QUANTITÀ
CRM 'classico'	Utenti/mese	600
Marketing	Multipli di 50.000 contatti/mese	12 (per un totale di 600.000 contatti/mese)

Come stabilito nel Capitolato Tecnico Speciale di AQ, l'acquisto si intende comprensivo di almeno 10 mail/mese per ciascun contatto e dell'eventuale licenza/sottoscrizione di piattaforma necessaria all'utilizzo delle funzionalità acquistate.



3 ESECUZIONE DELLA FORNITURA

3.1 CONSEGNA DELLA FORNITURA

Come già descritto nel Capitolato Tecnico Speciale di AQ (par. 8), alla sottoscrizione del Contratto il Fornitore avvia la procedura di attivazione dell'erogazione della fornitura.

Sulla base della documentazione prodotta in fase di stipula dell'accordo contrattuale (**Allegato 4**), la Consip procederà con la Verifica tecnica del prodotto offerto.

In caso di esito positivo della fase di Verifica tecnica (secondo quanto previsto dallo Schema di Contratto), la Consip emetterà una comunicazione con la quale richiederà al contraente di avviare la fornitura del prodotto offerto.

Il Fornitore dovrà quindi inviare all'Amministrazione il "Rapporto di rilascio" contenente le opportune credenziali (User-id e Password) ai riferimenti del responsabile tecnico precedentemente indicati dall'Amministrazione a tale scopo. La data del suddetto "Rapporto di rilascio" verrà considerata quale "**Data di Consegna della Fornitura**".

Il responsabile tecnico del servizio potrà accedere quindi agli ambienti SaaS corrispondenti ai servizi sottoscritti mediante le specifiche Interfacce Web di gestione o Console Amministrative.

L'erogazione delle Funzionalità oggetto di acquisizione, sia in ambito CRM classico sia in ambito Marketing, dovranno essere attivate, improrogabilmente, entro **10 (dieci) giorni** a decorrere dalla comunicazione di esito positivo della Verifica tecnica oppure entro diverso termine stabilito tra le parti (data di avvio delle attività).

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dall'Amministrazione. Il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

La fornitura delle funzionalità oggetto della presente iniziativa dovrà essere espletata attraverso piattaforma elettronica messa a disposizione a cura del Fornitore ed in modalità continuativa.

L'attivazione è prevista a partire dalla data di avvio delle attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà dell'Amministrazione di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio secondo le modalità indicate nel contratto.

3.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

Come già descritto nel Capitolato Tecnico Speciale di AQ (par. 12), nel corso delle attività contrattuali l'Amministrazione effettuerà le Verifiche di conformità ai sensi dell'art. 102 D.lgs. n. 50/2016.



Al termine della consegna dei prodotti oggetto della presente fornitura, il Fornitore dovrà presentare alla Committente un “**Piano operativo/di collaudo**” contenente una proposta relativa alle operazioni e alle funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità.

La Committente dovrà approvare il Piano entro **5 (cinque)** giorni dall’avvenuta consegna dello stesso.

Le Verifiche di conformità saranno avviate:

- a) con riferimento alla fornitura delle sottoscrizioni sia in ambito CRM classico sia in ambito Marketing, entro il termine di **10 giorni** decorrenti dalla Data di Consegna della Fornitura;
- b) con riferimento all’utilizzo continuativo delle sottoscrizioni attivate sia in ambito CRM classico sia in ambito Marketing, a partire dalla consegna trimestrale dei dati consuntivi delle attività e termineranno entro il **mese successivo** al trimestre di riferimento;

La Verifica di Conformità di cui al precedente punto a) consisterà nel controllo della disponibilità della Soluzione con le funzionalità richieste e della eventuale relativa documentazione, secondo l’articolazione delle prove proposte dal Fornitore nel “Rapporto di rilascio”, nonché delle prove che la Committente riterrà di eseguire.

La Verifica di Conformità di cui al precedente punto b) consisterà nella verifica dei dati consuntivi relativi alla disponibilità nel trimestre della soluzione software con le funzionalità richieste e dei relativi livelli di servizio, nonché delle altre verifiche che la Committente riterrà di eseguire.

Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito verbale. Qualora nel corso delle operazioni di Verifica di Conformità vengano rilevate inosservanze dei Livelli di Servizio per i servizi oggetto della specifica Verifica che diano luogo a Penali, verrà dato atto di tale circostanza nel relativo verbale.

La Verifica di Conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato e nel Contratto, nonché secondo le indicazioni della Committente.

L’Impresa è tenuta a prestare alla Committente, a propria cura e spese, l’assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Committente le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di Verifica di conformità.

Nel caso di esito positivo della Verifica di Conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale “**Data di Accettazione della Fornitura**”, limitatamente alle prestazioni in esso comprese, ed in tal caso, l’Impresa potrà procedere alla relativa fatturazione, secondo le modalità indicate nel contratto.

In caso di esito negativo della Verifica di Conformità, l’Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, a eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Committente. In tale ipotesi, la Verifica di conformità verrà ripetuta con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda Verifica di Conformità desse esito negativo, la Committente, ferma l’applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto.

Tutti gli oneri derivanti dalla Verifica di Conformità si intendono a carico dell’Impresa.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l’affidamento della fornitura di una Soluzione per l’evoluzione del Sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. svolto nell’ambito dell’AQ la fornitura di un catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni (ID 2370)

ID 2669

Capitolato Tecnico



4 GESTIONE DELLA FORNITURA

4.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

L'Impresa comunicherà alla Committente, entro la stipula del Contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura affinché la Committente, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi di seguito descritti.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dalla Committente.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura curare la gestione amministrativa del Contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività di manutenzione, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione delle attività connesse ai servizi richiesti.

4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

L'Impresa dovrà comunicare alla Committente, entro **5 (cinque) giorni** dalla stipula le seguenti informazioni:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

la Committente provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla Committente eventuali modifiche e/o anomalie.

Nel corso di esecuzione del contratto, la Committente e il Fornitore potranno individuare congiuntamente altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del Contratto potrà essere inviata per Posta Certificata o formalizzata in una comunicazione sottoscritta dal Responsabile della Fornitura e indirizzata all'attenzione del Direttore dell'esecuzione.



5 APPENDICI

È parte integrante del presente Capitolato Tecnico la seguente appendice:

- Appendice 1: Indicatori di digitalizzazione