

**Procedura negoziata per l'affidamento dei servizi applicativi per l'implementazione di una soluzione di Marketing basata su un sistema di CRM in cloud**

**CAPITOLATO TECNICO**

## INDICE DEL DOCUMENTO

1. INTRODUZIONE.....	3
1.1. Annotazione metodologica.....	3
1.2. La Missione di Sport e Salute e CONINET.....	3
1.3. Luogo di esecuzione.....	3
2. SERVIZI RICHIESTI .....	4
2.1. Oggetto della Gara.....	4
2.2. Contesto tecnologico .....	4
2.3. Descrizione dei servizi richiesti .....	5
3. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	6
3.1.1. Responsabile del progetto .....	6
3.1.2. Analista Funzionale.....	7
3.1.3. Analista programmatore.....	8
3.1.4. Programmatore.....	8
4. TEMPI PER LA MESSA A DISPOSIZIONE DELLA SOLUZIONE .....	9
5. PIANO DI FATTURAZIONE .....	9
6. LICENZE SOFTWARE.....	9
7. PENALI.....	10

# 1. INTRODUZIONE

## 1.1. Annotazione metodologica

Il documento ha lo scopo di fornire le informazioni e i riferimenti tecnici necessari alla realizzazione delle attività e dei servizi richiesti nel presente documento.

Di seguito, viene esplicitato il significato delle diciture tecniche utilizzate nel documento:

- **Committente o SeS o Società:** Sport e Salute S.p.A.
- **Concorrente:** la società che presenta un'offerta di risposta alla presente gara
- **Aggiudicatario:** la società cui verrà aggiudicata la gara

## 1.2. La Missione di Sport e Salute e CONINET

Riveste il ruolo strategico di coordinamento e integrazione tra organismi istituzionali, stakeholder, sportivi e aziende.

Controllata al 100% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, attua le politiche di sviluppo e sostenibilità della pratica sportiva fornendo servizi di interesse generale a favore dello sport, sotto le indicazioni dell'Autorità governativa in materia di sport.

Sport e Salute ha il compito di innovare il sistema sportivo italiano, con particolare riferimento alla valorizzazione della funzione sociale dello sport e a grandi temi tra cui terza età, scuola, emarginazione sociale, welfare.

I servizi ICT sono erogati in parte tramite la Direzione ICT di Sport e Salute in parte tramite CONINET, società controllata al 100% da Sport e Salute. CONINET, inoltre, offre servizi ICT a supporto del CONI e degli Organismi Sportivi (Federazioni).

## 1.3. Luogo di esecuzione

L'Aggiudicatario svolgerà l'attività:

- presso la propria sede, partecipando alle riunioni presso gli uffici del Committente a Roma;
- presso gli uffici del Committente a Roma;

Le attività non prevedono, a carico del Committente, rimborsi per spese di viaggio, vitto e alloggio in quanto tali costi si intendono già ricompresi nel prezzo offerto in sede di gara.

## 2. SERVIZI RICHIESTI

### 2.1. Oggetto della Gara

L'oggetto della gara è l'implementazione dei servizi applicativi per la realizzazione di una soluzione di Marketing basata su un sistema di CRM in cloud

### 2.2. Contesto tecnologico

Il parco applicativo gestito (anche tramite la società controllata CONINET) è organizzato su quattro domini principali:

- Sport e Salute
- CONI
- Federazioni Sportive Nazionali
- Discipline Sportive Associate e Enti di promozione sportiva

La tipologia di applicazioni attualmente erogate rientrano in due categorie:

- Software di gestione specifici dell'attività caratteristica degli enti (sistemi Tesseramento)
- Siti Web

A livello tecnologico le applicazioni sono sviluppate prevalentemente su stack LAMP (Linux, Apache mySQL, PHP) con il supporto dei CMS Drupal e Joomla!.

Le singole applicazioni sono installate prevalentemente su architetture tecniche dedicate (silos).

L'infrastruttura tecnologica è ospitata presso:

- **Azure Cloud**, nel quale sono ospitate le piattaforme SAP e Zucchetti di CONI oltre ai sistemi di Identity Management e Infrastructure Management.
- **CED Locali** (Olimpico, Palazzo H, Giulio Onesti), che ospitano sistemi ICT prevalentemente a supporto dei servizi per la gestione dello Stadio, e realizzati su tecnologia VMWare
- **Data center FastCloud di Fastweb**, che ospita prevalentemente i sistemi a supporto delle Federazioni Sportive Nazionali e Discipline Sportive Associate. Tali sistemi rientrano in due categorie:
  - Software di gestione specifici dell'attività caratteristica degli enti (sistemi Tesseramento)
  - Portali Web

Di seguito il dimensionamento dei sistemi presenti presso il FastCloud di Fastweb dell'infrastruttura esistente:

- Virtual Machine: 81
- vCPU: 360
- RAM: 812
- Storage NFS: 25 TB
- Connettività Internet: 500 Mbps
- Connettività MPLS: 100 Mbps

Di seguito è invece riportato il dimensionamento dell'infrastruttura dedicata all'iniziativa "Curaitalia" (in aggiunta a quella precedentemente indicata).

- Virtual Machine: 10
- vCPU: 80
- RAM: 336 GB
- Storage NFS: 5 TB

### 2.3. Descrizione dei servizi richiesti

Sono richiesti servizi di consulenza e professionali finalizzati all'analisi, configurazione e implementazione di una soluzione di Marketing basata su un sistema di CRM in cloud.

Le attività riguarderanno:

- il coordinamento dei progetti
- la collaborazione alla redazione dei contenuti dei requisiti funzionali
- l'analisi dei requisiti
- la redazione delle specifiche tecniche per ottemperare alle richieste dei requisiti
- le implementazioni e le integrazioni di quanto analizzato
- la progettazione dei test-case e la realizzazione di test automatici
- il supporto al deployment.

La soluzione realizzata dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

Anagrafica Unificata	Gestione anagrafica dei dipendenti al fine di poter effettuare campagne interne
	Anagrafica centralizzata dei contatti
	Implementazione regole di verifica duplicate
	Import contatti società e definizione dell'anagrafica sul CRM da sistema esterno
Assistenza clienti	Case management (escalation a 2 livelli)
	Case routing alla ricezione di email in ingresso
	SLA
	Email Outbound
Marketing	Clusterizzazione clienti (statica e dinamica)
	Segmentazione e profilatura

	Gestione Lead
	Gestione Campagne
	Statistiche Campagne
Reportistica\Dashboard	Dashboard operative a supporto dei processi di Case Management e Marketing Campaign Definizione della vista 360°: configurazione delle viste cliente, aggregate e di dettaglio, contenente tutte le informazioni anagrafiche e dei cluster
	Reportistica istituzione per monitoraggio SLA e KPI Erogazione e gestione di survey
Sicurezza	Garantire l'accesso controllato alle informazioni con una specifica profilazione, scegliendo quali tipologie di informazioni devono essere condivise con ciascun utente/gruppi di utenti
	Consentire di limitare l'accesso per specifici oggetti/campi a gruppi di utenti selezionati

La soluzione proposta dovrà:

- descrivere la tipologia di ambiente utilizzato
- essere integrabile con le soluzioni dei più moderni CRM
- essere multidevice
- avere caratteristiche di scalabilità e modularità
- prevedere ed integrare soluzioni di collaboration

### 3. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le figure professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi di supporto dovranno aderire ai profili di seguito descritti.

#### 3.1.1. Responsabile del progetto

<b>Titolo del Profilo</b>	Responsabile del progetto
<b>Principali Task</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestisce il progetto, garantendo il rispetto dei tempi e della qualità dei servizi erogati</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizza, coordina e conduce il team di progetto ed il servizio</li> <li>• Supervisiona i progressi del progetto</li> <li>• Coordina, registra ed assicura la conformità alla qualità</li> <li>• Diffonde e distribuisce l'informazione che proviene dal committente</li> <li>• Assicura la conformità alle specifiche</li> <li>• Aggiorna il progetto secondo i cambiamenti del contesto ed i mutevoli accadimenti</li> <li>• Guida il team di lavoro applicando la metodologia agile per raggiungere un flusso di lavoro ottimale attraverso continuo miglioramento</li> </ul>
<b>Conoscenza</b>	Esperienza pluriennale nella conduzione di progetti di consulenza in ambito IT e Digital Transformation
<b>Anzianità Lavorativa</b>	Minimo 10 anni, di cui 4 nel profilo
<b>Titolo di Studio</b>	Laurea Quinquennale.
<b>Certificazioni</b>	<p>È richiesto il possesso della Certificazione Project Management Professional (PMP)®</p> <p>Nota: eventuali certificazioni aggiuntive in ambito saranno valutate ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico</p>

### 3.1.2. Analista Funzionale

<b>Titolo del Profilo</b>	Analista funzionale
<b>Principali Task</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile della rilevazione, definizione ed analisi funzionale e tecnica dei requisiti dell'utente</li> <li>• Responsabile della redazione delle specifiche tecniche per il gruppo di sviluppo</li> <li>• Responsabile della scelta dell'architettura applicativa della soluzione proposta</li> <li>• Responsabile della copertura funzionale e non del software realizzato. Partecipa alla pianificazione dei test e ne attesta l'esattezza e completezza</li> <li>• Coordina l'attività di sviluppo di 1 o più obiettivi realizzativi di sw;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sovrintende all'attività degli analisti programmatori /programmatori nelle fasi di realizzazione e test.</li> </ul>
<b>Conoscenza</b>	Esperienza nella redazione di documenti di progetto, controllo della realizzazione delle procedure, disegno e progettazione di test
<b>Anzianità Lavorativa</b>	Minimo 4 anni, di cui 2 nel profilo
<b>Titolo di Studio</b>	Laurea Quinquennale.
<b>Certificazioni</b>	È richiesto il possesso della Certificazione ITIL v3 Foundation  Nota: eventuali certificazioni aggiuntive in ambito saranno valutate ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico

### 3.1.3. Analista programmatore

<b>Titolo del Profilo</b>	Analista programmatore
<b>Principali Task</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruolo tecnico di rilievo nella progettazione di sistemi informativi, nella realizzazione e manutenzione di moduli software complessi, che possono integrarsi in un più ampio sistema informativo.</li> <li>• Contribuisce al disegno dei nuovi sistemi e progetta il software e la qualità partendo dai documenti di analisi e macro disegno predisposti da e con l'analista funzionale nonché progetta le modifiche del software per la manutenzione correttiva ed adeguativa.</li> <li>• Coordina e supervisiona l'attività dei programmatori</li> </ul>
<b>Conoscenza</b>	Esperienza pluriennale
<b>Anzianità Lavorativa</b>	Se laurea: almeno 2 nella funzione Se diploma: 4 anni ed almeno 3 nella funzione
<b>Titolo di Studio</b>	Laurea in discipline tecniche scientifiche o diploma di perito informatico (o titolo analogo).
<b>Certificazioni</b>	Eventuali certificazioni saranno valutate ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico

### 3.1.4. Programmatore

<b>Titolo del Profilo</b>	Programmatore
<b>Principali Task</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codifica dei programmi software</li> <li>• Conosce ed utilizza i principali tool di sviluppo/editing per la programmazione</li> <li>• Interfaccia in particolare l'analista programmatore e parte dai documenti di analisi funzionale e di disegno tecnico per trarre i requisiti e le linee guida la programmazione vera e propria.</li> <li>• Supporta tutte le fasi di test (unitario, funzionale e di integrazione)</li> <li>• Opera nei servizi di manutenzione correttiva ed adeguativa</li> </ul>
<b>Conoscenza</b>	Esperienza pluriennale
<b>Anzianità Lavorativa</b>	Se laurea: almeno 2 nella funzione Se diploma: 4 anni ed almeno 3 nella funzione
<b>Titolo di Studio</b>	Laurea in discipline tecniche scientifiche o diploma di perito informatico (o titolo analogo).
<b>Certificazioni</b>	Eventuali certificazioni saranno valutate ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico

## 4. TEMPI PER LA MESSA A DISPOSIZIONE DELLA SOLUZIONE

La soluzione dovrà essere rilasciata al Committente entro tre mesi consecutivi dal verbale di avvio delle attività.

## 5. PIANO DI FATTURAZIONE

La fatturazione sarà effettuata secondo il seguente schema:

Percentuale	Descrizione
30 %	Alla consegna da parte dell'Aggiudicatario della documentazione di progetto.
70 %	Rilascio finale delle attività da parte dell'Aggiudicatario e conseguente verbale di accettazione da parte del Committente.

## 6. LICENZE SOFTWARE

L'Impresa concorrente dovrà indicare in sede di offerta tecnica la tipologia di licenze necessarie (sarà compito di Sport e Salute l'acquisto di tali licenze in tempo per l'avvio delle attività progettuali).

L'Impresa concorrente dovrà indicare inoltre, una proposta contrattuale per l'acquisto di tali licenze in termini di tempistiche di approvvigionamento ed economics.

## **7. PENALI**

Per ogni inadempienza riconducibile a singole prestazioni non effettuate, effettuate in ritardo e/o non conformi a quanto stabilito nel presente Capitolato, negli altri documenti di gara e nell'offerta tecnica presentata in sede di partecipazione alla procedura negoziata, il Committente applicherà una penale il cui importo singolo potrà variare dallo 0,1 % al 5% dell'importo del contratto, secondo la gravità, discrezionalmente valutata e non potrà comunque superare, complessivamente, il 10 % di detto importo contrattuale.