

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

CIG: 8541882803

R.A. 086/20/PN

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 8, commi 2 e 11, del D.L. 8 luglio 2002, n° 138 convertito dalla legge 8 agosto 2002, n° 178;

VISTO lo Statuto della di Sport e salute S.p.A. approvato in data 16 gennaio 2019;

VISTI i poteri conferiti al Direttore Acquisti mediante delega dell'Amministratore Delegato del 24 gennaio 2014;

VISTO quanto disposto dal Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. (d'ora in poi anche solo "D.Lgs. 50/2016"), nonché ai sensi di quanto previsto dal proprio "Regolamento interno per gli acquisti sottosoglia ai sensi dell'art. 36 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50";

CONSIDERATA la necessità rappresentata dalla Direzione "Sviluppo tecnologico" di affidare le prestazioni in oggetto;

PRESO ATTO che sulla base di quanto dichiarato dalla Direzione richiedente sussistono i presupposti per derogare agli obblighi di approvvigionamento imposti dalla Legge di stabilità 2016 per gli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività in quanto il Servizio oggetto di selezione non è disponibile presso CONSIP o altro soggetto aggregatore;

ACCERTATA la copertura economica,

DISPONE:

l'espletamento di una procedura negoziata, ai sensi di quanto disposto dall'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei servizi applicativi per l'implementazione di una soluzione di Marketing basata su un sistema di CRM in cloud, alle condizioni di seguito riportate.

L'appalto ha ad oggetto l'affidamento, dei servizi applicativi per l'implementazione di una soluzione di Marketing basata su un sistema di CRM in cloud, finalizzati a supportare il Committente nella definizione e indirizzo di un piano di evoluzione delle infrastrutture, applicazioni e processi di gestione IT, coerentemente con gli obiettivi e la mission aziendale.

Le attività richieste sono le seguenti:

- 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 prevede 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
Reportistica\Dashboard	Statistiche Campagne
	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
Sicurezza	Erogazione e gestione di survey
	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

I profili professionali richiesti per l'espletamento del servizio sono i seguenti:

- Responsabile di progetto;
- Analista funzionale;
- Analista programmatore;
- Programmatore.

La soluzione proposta deve:

- 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;

L'importo posto a base di gara per l'esecuzione delle prestazioni oggetto della presente negoziazione è pari ad € 75.000,00 al netto dell'IVA e/o di altre imposte e contributi di legge.

Non sono ammesse, pena esclusione, offerte superiori all'importo sopra indicato.

L'importo sopra indicato deve intendersi comprensivo di ogni altra attività necessaria per l'esatto e completo adempimento delle condizioni contrattuali secondo quanto specificato nella documentazione di gara.

Gli oneri della sicurezza sono pari a 0.

L'appalto è finanziato con i fondi di Bilancio di Sport e salute.

Nel corso dell'esecuzione del contratto Sport e salute si riserva la facoltà di chiedere e l'Impresa affidataria ha l'obbligo di accettare, agli stessi patti, prezzi, condizioni, un incremento o un decremento delle prestazioni, nei limiti del quinto dell'importo del contratto ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016.

La soluzione dovrà essere rilasciata a Sport e salute entro tre mesi consecutivi dal verbale di avvio delle attività.

La procedura sarà affidata con criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del D.Lgs. 50/2016, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

- A.** Offerta tecnica: 70 punti.
- B.** Offerta economica: 30 punti.

La gara sarà espletata con il supporto di strumenti elettronici, ai sensi degli artt. 40, 52 e 58 del D.Lgs. 50/2016, all'interno del Portale fornitori.

Le Imprese da invitare alla procedura in oggetto saranno individuate, in conformità a quanto previsto dal richiamato D.Lgs. 50/2016 e dal "Regolamento interno per gli acquisti sottosoglia ai

sensi dell'art. 36 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50", utilizzando l'Elenco fornitori, selezionando gli elementi di seguito individuati:

- Categoria merceologica principale: SER12 INFORMATICA;
- Sottocategoria: SER1202 SVILUPPO MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOFTWARE APPLICATIVO;
- Classe di importo: almeno II° (da € 40.000 a € 100.000).

Per la procedura in oggetto non si applica il principio di rotazione in quanto verranno invitate tutte le Imprese qualificate all'interno della Categoria merceologica principale/sottocategoria e Classe di importo sopra indicate, nel rispetto di quanto stabilito dalle Linee Guida n. 4 ANAC, di attuazione del D.Lgs. 50/2016, recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici", nella parte in cui viene espressamente prevista la deroga al principio di rotazione "laddove il nuovo affidamento avvenga tramite procedure ordinarie o comunque aperte al mercato, nelle quali la stazione appaltante, in virtù di regole prestabilite dal Codice dei contratti pubblici ovvero dalla stessa in caso di indagini di mercato o consultazione di elenchi, non operi alcuna limitazione in ordine al numero di operatori economici tra i quali effettuare la selezione".

I requisiti richiesti per la partecipazione sono i seguenti:

- A. iscrizione nel Registro delle Imprese per attività inerenti l'oggetto dell'appalto, in conformità con quanto previsto dall'art. 83, comma 3, del D.Lgs. 50/2016;
- B. non sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016, ovvero di ogni altra situazione che determini l'esclusione dalle gare di appalto e/o l'incapacità di contrarre con la pubblica amministrazione;
- C. requisiti di ordine generale e di capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale richiesti per l'iscrizione all'Elenco fornitori per la categoria merceologica principale e classe di importo sopra indicate.

Il Responsabile del procedimento per la fase dell'affidamento è il Dott. Gennaro Ranieri nella sua qualità di Responsabile della Direzione "Acquisti".

Il Responsabile del procedimento per la fase di esecuzione, nonché Direttore dell'esecuzione del contratto è il Dott. Stefano D'Albora, nella sua qualità di Responsabile della Direzione "Sviluppo tecnologico".

Ai fini della verifica del rispetto dei termini di cui al secondo periodo dell'articolo 1, comma 1, della Legge 11 settembre 2020, n. 120 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2010, n. 76, recante «Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitali»", la data di adozione dell'atto di avvio del procedimento coincide con la data di pubblicazione della procedura di gara.

II DIRETTORE ACQUISTI
GENNARO RANIERI

