ACQUISIZIONE PER SOGEI DELLA PIATTAFORMA IN CLOUD SALESFORCE PER IL CRM E ALTRI SERVIZI DIGITALI

Documento di consultazione del mercato

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

[**ictconsip@postacert.consip.it**](mailto:ictconsip@postacert.consip.it)

Roma, 01/07/2021

**Premessa**

Nell'ambito delle attività contrattuali poste in essere dalla SOGEI S.p.A., Consip S.p.A., tramite apposita Convenzione nonché dall’art. 4, comma 3-bis e comma 3-ter del D.L. n. 95/2012, convertito con L. n. 135/2012, svolge il ruolo di Centrale di Committenza.

In ragione del ruolo rivestito, la Consip S.p.a., intende quindi procedere alla pubblicazione della presente Consultazione del mercato.

Il presente documento di consultazione del mercato, in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida n. 14 dell’ANAC recanti “Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato” e tenuto conto delle modifiche intervenute nella legge 120/2020 “Decreto Semplificazioni”, ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni ed un celere svolgimento delle procedure di acquisto;
* ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti 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;

In merito alla presente iniziativa, Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro **15 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo PEC ictconsip@postacert.consip.it specificando nell’oggetto della e-mail: “**Acquisizione per Sogei della piattaforma in Cloud Salesforce per il CRM e altri servizi digitali**”.

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto e non dovranno anticipare specifiche quotazioni afferenti al prodotto/servizio/opera oggetto della presente consultazione salva diversa indicazione presente di seguito nel questionario.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

**Dati azienda**

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

**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. è facoltativo; 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](mailto:esercizio.diritti.privacy@consip.it).

**Descrizione dell’iniziativa**

Sogei ha l’esigenza di una piattaforma per realizzare Servizi Digitali in Cloud per il suo ruolo di PSN (Polo Strategico Nazionale) della Pubblica Amministrazione, una piattaforma che sia funzionale a realizzare una serie di soluzioni per i propri clienti volte a semplificare e migliorare il rapporto delle stesse Amministrazioni Pubbliche con i cittadini. A titolo esemplificativo, rientrano nelle differenti tipologie di soluzioni previste: il Contact Center, il Digital Service Delivery, la gestione e il riuso della conoscenza per la risoluzione dei problemi, l’Help Desk, il Digital Employee Workplace, la gestione e l’efficienza 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 la Lotteria dello Scontrino o la Gestione dei vaccini e la Gestione delle Emergenze e delle Crisi.

L’obiettivo perseguito è quello di agevolare l’accesso da parte del pubblico ai servizi della PA ed al contempo realizzarne rapidamente di nuovi.

In sintesi, la piattaforma impiegata deve garantire la possibilità di creare ed attivare rapidamente in esercizio i servizi digitali destinati alle amministrazioni pubbliche clienti di Sogei, con soluzioni principalmente di tipo strutturale - ad esempio i su menzionati Contact Center - con sistemi per l’erogazione di Servizi Amministrativi in forma digitale online e con l’eliminazione dell’uso della materialità. Al contempo, possono emergere esigenze per specifiche iniziative del Governo “ad hoc” per la trasformazione digitale o per rispondere a situazioni di crisi.

Nel suo ruolo di PSN (Polo Strategico Nazionale) Sogei deve disporre di un sistema dotato di alcune caratteristiche peculiari risultate, in base all’analisi condotta, difficilmente reperibili sul mercato e che, stante la criticità della missione Sogei per la trasformazione della PA, rivestono, nel loro insieme e nella loro sistematicità, caratteristica di infungibilità.

L’analisi, 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

Di seguito si riportano le aree di interesse individuate e le relative capabilities individuate quali requisiti necessari (esclusi quindi quelli eventuali ed opzionali):

* **CRM Customer Engagement Center**
  + Case Management
  + Knowledge Management
  + Workflow and BPM Support
  + Digital Engagement
  + Automation of Engagements
  + Real-Time Continuous Intelligence
  + Predictive Customer Analytics
  + Mobile App Support
  + Platform Ecosystem and Integration
  + Usability
* **Low-Code Application Platforms** 
  + Intuitive, No-Code App Development
  + Application User Experience
  + Process and Business Logic
  + Platform Ecosystem
  + API and Integration
  + Quality of Service
  + Governance
  + Security and Compliance
* **Multichannel Marketing Hubs** 
  + Campaign Workflow
  + Event Triggering
  + Marketing Channel Support
  + Real-Time Decisions/Recommendations
  + Marketing Analytics
  + Integration With Other Applications
* **Personalization Engines**
  + Data and Analytics
  + Targeting and Triggering
  + Testing and Optimization
  + Measurement and Reporting
  + Customer Experience Personalization
* **Digital Experience Platforms**
  + Account Services
  + Analytics and Optimization
  + Applied Artificial Intelligence
  + Architecture and Platform Design
  + Cloud Support
  + Collaboration and Knowledge Sharing
  + Content Management
  + Customer Data Management
  + Customer Journey Mapping
  + Extensibility and Integration
  + Navigation, Search and Insight
  + Personalization, Context Awareness
  + Presentation and Orchestration
  + Security and Access Control

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

La presente iniziativa è quindi volta all’acquisizione della piattaforma Salesforce in modalità SaaS e in particolare delle seguenti componenti / voci di listino (core e relativi add-on):

* + Service Cloud
    - Service Cloud Einstein
    - Salesforce CMS
    - Salesforce Knowledge
    - Digital Engagement
    - Salesforce Surveys
    - Salesforce Scheduler
    - Tableau CRM / Tableau CRM Plus
    - Einstein AI
    - Salesforce Mobile App
  + Salesforce Platform
    - Salesforce Einstein Automate
    - Salesforce Anywhere
    - Salesforce Connect
    - Salesforce Data Pipeline
    - Developer Sandbox
    - Developer Pro Sandbox
    - Partial Copy Sandbox
    - Full Copy Sandbox
    - Scratch Org
  + Lightning Platform
  + Experience Cloud
    - Mobile Publisher
    - Tableau CRM for Experience
  + Salesforce Shield
  + Salesforce DX
  + MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription - Platinum Edition
    - MuleSoft - API Manager & Analytics - Platinum Edition
    - MuleSoft - Additional vCore Pre-Production - Platinum Edition
    - MuleSoft - Additional vCore Production - Platinum Edition
  + Heroku
  + AppExchange Marketplace
  + Marketing Cloud Exact Target
    - Exact Target Additional BU
    - Exact Target Report
    - Social Studio (Listening Publishing & Engage)
    - Social Studio Automate
    - Additional SMS / WhatsApp Chat Messaging Access /Additional Whatsapp
    - Advertising Studio
    - Interaction Studio
    - Einstein Recommendations / Einstein NBA for MC
    - Datorama
    - CDP

Le diverse componenti potranno essere attivate contestualmente all’attivazione del contratto o successivamente nel corso della sua durata, durante la quale potranno anche avvenire ampliamenti, riduzioni e dismissioni di prodotti, secondo i quantitativi e le modalità che saranno indicate in fase di gara.

Vista la strategicità dei servizi erogati da Sogei per i quali si intende procedere con la presente acquisizione, Sogei ha necessità di accedere direttamente al supporto offerto dalla casa madre con accesso diretto ai laboratori Salesforce, da erogarsi a seconda delle esigenze nel corso della durata contrattuale.

Le figure professionali di interesse per il supporto richiesto sono le seguenti:

* Salesforce Architect - Program Architect
* Salesforce Architect - Business Architect
* Salesforce Implementation Architect
* MuleSoft Implementation Architect / MuleSoft Program Architect
* MuleSoft Implementation Architect / MuleSoft Dedicated Architect

**Costi attesi e durata**

La durata del contratto prevista è di **48 mesi**.

L’importo di tale acquisizione è attualmente stimato in ca. **4.500.000 € annui**.

Tale stima sarà definita successivamente con maggior precisione, sulla base della definizione puntuale delle quantità da acquisire relativamente alle diverse componenti e anche delle risposte alla presente consultazione.

In particolare in tale stima si è previsto che l’effort relativo ai servizi professionali potrà arrivare fino al 15% del valore delle sottoscrizioni SW.

L’effettivo importo contrattuale, corrispondente ai servizi effettivamente erogati nel corso della durata del contratto, sarà poi funzione anche delle esigenze della Committente di attivazione e disattivazione nel tempo di intere componenti e/o di ampliamenti e riduzioni dei relativi quantitativi, che comporteranno la conseguente periodica revisione del canone corrisposto.

**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, nonché la posizione dell’azienda lungo la catena di fornitura per i servizi oggetto della presente iniziativa.

**Risposta:**

* *Produttore*
* *Distributore di servizi*
* *Rivenditore di servizi*
* *System Integrator nell’ambito tecnologico descritto*

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare il fatturato realizzato dall’azienda per la fornitura di servizi SaaS nel triennio precedente all’anno corrente (Anno questionario “-3”/ Anno questionario “-1”), sia nel mercato Italiano in generale, sia nello specifico mercato della Pubblica Amministrazione.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. La Vostra azienda è in possesso di specifici livelli di partnership con il produttore Salesforce? Se si, indicare il livello e descrivere dettagliatamente le caratteristiche tecniche e commerciali che definiscono la partnership, incluse eventuali particolari condizioni e/o limitazioni nella rivendita dei servizi oggetto della presente iniziativa.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Per un corretto dimensionamento dell’impegno economico, indicare che tipo di listino è disponibile per l’oggetto dell’iniziativa:

* Listino Pubblico (indicare link o riferimenti 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. Si chiede di indicare se la Vostra azienda è presente sul Sistema Dinamico di Acquisizione della P.A. per la fornitura di beni e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni (cosiddetto SDAPA-ICT). Se sì, indicare in quali categorie di abilitazione e, per ciascuna categoria, la relativa classe di ammissione.

|  |
| --- |
|  |

**Risposta:**

1. La Vostra azienda dispone della rivendita a catalogo del supporto offerto dalla casa madre con accesso diretto ai laboratori Salesforce, in particolare per le figure indicate precedentemente nella descrizione dell’iniziativa? Secondo quali modalità ed eventuali limitazioni?

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Si chiede di indicare ulteriori elementi/informazioni che possano essere utili per lo sviluppo della presente iniziativa.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

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] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |