



Consip S.p.A.

" PARTECIPAZIONE AL TAVOLO DI LAVORO AMBROSETTI CUSTOMER OBSESSION CIRCLE "

CAPITOLATO TECNICO

PARTECIPAZIONE AL TAVOLO DI LAVORO

AMBROSETTI CUSTOMER OBSESSION CIRCLE



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto di riferimento	3
2	OGGETTO E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
3	VERIFICA DI CONFORMITÀ	6
4	GESTIONE DEL CONTRATTO.....	7
4.1	Responsabile delle attività contrattuali	7
4.2	Modalità di comunicazione	7
4.3	Adempimenti per la Sicurezza	7
4.4	Lingua	8
4.5	Riservatezza.....	8
4.6	Consuntivazione delle attività svolte e modalità di fatturazione.....	8
5	PENALI	8



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

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

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A. Committente e beneficiaria del servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Sogei, nell'ambito delle attività della direzione DZD, ha riconosciuto che una Customer Experience (CX) superiore è un fattore di successo fondamentale ed è quindi emersa la necessità di comprendere il grado di evoluzione Customer/Citizen-centric della propria organizzazione per individuare le azioni più adatte, anche attraverso l'adozione delle migliori best practice.

Sogei ha individuato nel Customer Obsession Circle di Ambrosetti il tavolo di lavoro ideale per:

- rafforzare il Customer Mindset dei Management Team, favorendone l'allineamento sul modello/best practice di riferimento, sui valori e sulle priorità in ottica Cliente/Cittadino;
- generare nuove idee grazie al coinvolgimento di esperti internazionali e di CX manager di elevata reputazione delle principali aziende italiane;
- effettuare uno scambio di esperienze tra i membri del Circle e le altre imprese e organizzazioni che saranno invitate a fornire contributi nel corso del programma in virtù della loro qualificazione ed esperienza;
- monitorare continuamente lo stato dell'arte sulla trasformazione delle organizzazioni verso la Customer Obsession e la CX come fonte di vantaggio competitivo.



Sogei ha individuato in The European House – Ambrosetti S.p.A. il fornitore in grado di erogare il servizio richiesto, considerata la particolare struttura del mercato di riferimento, l'assenza di alternative simili e considerando il consistente coinvolgimento di partecipanti (oltre 70 aziende) e la presenza di esperti di caratura internazionale nel board dello stesso tavolo.

Sogei si impegna ad effettuare un monitoraggio costante di quanto disponibile sul mercato ed è pronta a valutare tempestivamente tutte le soluzioni alternative che si dovessero rendere disponibili.

L'adesione al Customer Obsession Circle da parte di un'organizzazione mira ad apportare benefici quali:

- la generazione di idee e conoscenza nuova, anche grazie al coinvolgimento di esperti internazionali e di CX manager di elevata reputazione;
- uno scambio di esperienza e networking qualificato tra i membri del Circle e le altre imprese e organizzazioni che saranno invitate a fornire contributi nel corso del programma in virtù della loro qualificazione ed esperienza;
- un aiuto al mantenimento di un Mindset allo stato dell'arte sulla trasformazione delle organizzazioni verso la Customer Obsession e la CX come fonte di vantaggio competitivo. Nella misura in cui il Management Team parteciperà ai lavori del Circle e/o sarà tenuto al corrente degli insight generati, ci si potrà attendere un rafforzamento dell'allineamento, l'adozione di decisioni e logiche operative più integrate a livello aziendale (meno silos) e un'azione più veloce e convinta sulle priorità;
- l'associazione del marchio, in qualità di Partner dell'iniziativa, a valori di qualità del servizio e orientamento al Cliente, che sono etici in sé e consolidano il valore e la sostenibilità dell'organizzazione.

2 OGGETTO E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina il servizio richiesto che consiste nella partecipazione, in qualità di Partner, al tavolo di lavoro di Ambrosetti Customer Obsession Circle, ideato in ottica continuativa dal The European House Ambrosetti.

La partecipazione come Partner garantirà a Sogei quanto segue:

- partecipazione a tutte le riunioni e ai meeting previsti dal piano di lavoro;
- partecipazione alle Tavole Rotonde;
- partecipazione al Forum finale;
- visibilità del brand sui documenti prodotti e all'evento finale, con una dimensione ridotta rispetto a quella dei Partner Fondatori;
- accesso a tutti gli output di progetto (Risultati della ricerca, dati a livello aggregato e specifici per la propria azienda, documentazione distribuita all'evento finale, ecc.).

La partecipazione alle attività in presenza (meeting, Tavole Rotonde, Forum) è estesa fino a un massimo di 3 Persone dell'Organizzazione Partner.

Il Customer Obsession Circle si articola come segue.



Un **Kick-off Workshop** segnerà l'avvio del Customer Obsession Circle. Sarà un evento di presentazione e di dibattito sulle priorità e le azioni da mettere in campo per la valorizzazione e la crescita complessiva della Customer Experience. Durante l'evento si potrà discutere e approfondire una serie di temi ritenuti prioritari dagli iscritti/interessati al Customer Obsession Circle, quali gli argomenti delle quattro tavole rotonde e i contenuti della ricerca.

Sarà anche un'occasione per mettere a punto ed approvare da parte degli associati il programma del primo anno.

In via preliminare vengono proposte le seguenti quattro iniziative nel corso dei primi 12 mesi:

1. Sviluppo di un modello di trasformazione vs la Superior Customer Experience:

- proposta del modello di riferimento, in collaborazione con organizzazioni benchmark (anche esterne al Customer Obsession Circle);
- contributi e osservazioni dei partecipanti;
- definizione del modello condiviso.

2. Realizzazione di una ricerca sul processo di trasformazione e sul livello di Customer-centricity in Italia

- l'adozione del modello nelle organizzazioni associate, e non, al Customer Obsession Circle;
- risultati della ricerca, opportunità e vincoli;

I risultati della ricerca saranno resi disponibili in forma aggregata a tutte le organizzazioni partecipanti e in forma individuale alle singole organizzazioni.

3. Tavole Rotonde a cadenza di 2 mesi sui temi-chiave connessi alla Customer Obsession di maggior interesse per i Partecipanti.

Prime ipotesi:

- Disegnare la Cx
 - I passaggi-chiave
 - Le best practice/casi di successo
 - Le nuove aspettative dei Clienti e dei Cittadini
- Misurare la Cx
 - I passaggi-chiave
 - Le best practice/casi di successo
 - Gli indicatori funzionali al modello di business
- Migliorare la Cx
 - I passaggi-chiave
 - Le best practice/casi di successo
 - Leadership ed empowerment



4. Forum annuale (2 gg)

- Risultati della ricerca
- Key-issues e best-practice
- Position paper: "Customer Obsession Circle – Agenda per la Customer Obsession"

Ruolo di The European House e gruppo di lavoro

The European House – Ambrosetti curerà operativamente tutte le attività del progetto in stretto coordinamento con i membri del Customer Obsession Circle.

Nello specifico:

- impostazione metodologica del lavoro e individuazione dei temi prioritari di focalizzazione;
- gestione operativa delle diverse attività;
- coordinamento delle attività relative alla ricerca;
- elaborazione delle analisi e degli approfondimenti (di natura quantitativa e qualitativa) e preparazione dei contenuti per la ricerca sulla base delle indicazioni del gruppo di lavoro;
- raccolta di contributi sulle best practices di CX a livello internazionale
- organizzazione e gestione delle riunioni del Customer Obsession Circle e redazione dei verbali delle stesse;
- organizzazione e gestione degli incontri di approfondimento (Tavole Rotonde)
- organizzazione e gestione dell'evento annuale del Customer Obsession Circle (Forum);

Per la realizzazione della ricerca e delle Tavole Rotonde, The European House – Ambrosetti costituirà un apposito Gruppo di Lavoro, supervisionato dal Chairman di The European House- Ambrosetti e composto dai rappresentanti delle organizzazioni facenti parte del Customer Obsession Circle.

Laddove utile il Gruppo di Lavoro potrà essere integrato anche da professionalità esterne qualificate. Il Gruppo di Lavoro verrà confermato in funzione della condivisione e approvazione dell'impianto metodologico suggerito.

Gli incontri verranno programmati, di norma, con almeno un mese di anticipo, al fine di condividere, con i Partner fondatori, contenuti e programma.

3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Tutte le prestazioni contrattuali saranno sottoposte a verifica di conformità nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte, secondo le modalità indicate nel Capitolato tecnico, nella relazione tecnica (ove prevista), nel contratto nonché secondo le indicazioni della Sogei.

Ciascun verbale di verifica di conformità positiva è elemento essenziale per la presentazione della fattura da parte della Società.

Capitolato tecnico



In caso esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni, salvo il diverso termine che sarà concesso dalla Sogei in sede di verbale verifica di conformità. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo la Sogei, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

4 GESTIONE DEL CONTRATTO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula per 12 (dodici) mesi e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

4.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

Il fornitore dovrà comunicare a Consip, mediante compilazione del facsimile "*Scheda anagrafica e tracciabilità dei flussi*", contestualmente alla presentazione dell'offerta, il nominativo del Responsabile del contratto, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile del contratto curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa al servizio.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

4.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).



4.4 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione potrà essere in lingua italiana e/o inglese.

4.5 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

4.6 CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE E MODALITÀ DI FATTURAZIONE

La Società potrà emettere due fatture a copertura dell'importo totale di Euro 15.000,00:

- La prima fattura di Euro 7.500,00, alla stipula del contratto, previa verifica di conformità positivamente superata;
- La seconda fattura di Euro 7.500,00, alla fine di Aprile 2023, sempre previa verifica di conformità positivamente superata.

Le fatture dovranno essere corredate da copia verbale di verifica di conformità positiva oltre che dal Cig e dal numero di repertorio del contratto.

5 PENALI

In caso di esito negativo della verifica di conformità, Sogei applicherà una penale pari allo all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale complessivo, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.