AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO PER L'AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI UNA PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PER AREA SCIENCE PARK– CIG: Z7632AAF4S

Pubblicazione in data 05/08/2021

Termine scadenza per la manifestazione di interesse: *26/08/2021* ore *12:00*

1. PREMESSA

L'Area di ricerca scientifica e tecnologica di Trieste – Area Science Park (di seguito l'Amministrazione) intende affidare un servizio di sviluppo e personalizzazione, secondo le procedure dell'Ente, di un software di CRM (Customer Relationship Management), nello specifico Microsoft Dynamics 365, la cui licenza viene acquistata a cura e spese dell'Amministrazione.

Nell'ambito delle sue attività, l'Amministrazione favorisce lo sviluppo di un sistema economico basato su conoscenza e innovazione agendo come un enzima catalizzatore capace di facilitare le interazioni fra ricerca e impresa. A supporto di quest'obiettivo risulta strategico digitalizzare il processo di gestione delle relazioni: raccolta organizzata di informazioni, condivisione della conoscenza come patrimonio aziendale, marketing strategico ed operativo, ottimizzazione della comunicazione e della relazione con i pubblici di interesse.

Dopo aver avviato una fase di ascolto e raccolta delle esigenze, si è pervenuti all' individuazione di una nuova politica di gestione delle relazioni con l'esterno di Area Science Park; si richiede quindi la progettazione e realizzazione di uno strumento informativo finalizzato a supportare il processo e la gestione dei dati, anche attraverso l'integrazione con gli attuali database e servizi ICT.

Si riporta di seguito la descrizione delle attività da svolgere, i requisiti necessari all'esecuzione delle attività e il budget a disposizione dell'Ente.

Il presente avviso è destinato a individuare soggetti interessati all'esecuzione delle attività che siano in possesso dei requisiti previsti.

2. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio ha per oggetto la progettazione e realizzazione di uno strumento informativo finalizzato a supportare il processo e la gestione dei dati sui soggetti esterni che compongono l'ecosistema di relazioni di Area Science Park. Lo strumento dovrà garantire la creazione di un'unica base di dati organizzata per la condivisione delle informazioni principali sulle relazioni intercorse, il supporto ad attività di marketing strategico ed operativo, l'ottimizzazione della comunicazione e della relazione con i pubblici di interesse.

Per dare un quadro complessivo del contesto, si rende noto che Area Science Park sta lavorando su tre progetti che riguardano strumenti gestionali:

- "Extranet parco scientifico": sistema informativo per la gestione della nuova extranet in fase di affidamento. Non è oggetto della presente indagine di mercato.
- "Sistema Contabilità-Controllo di gestione": sistema in fase di progettazione. Non è oggetto della presente indagine di mercato.
- "Software CRM": oggetto della presente indagine di mercato.

Vista la distanza temporale tra l'avvio dei tre progetti succitati, è necessario definire a priori la correlazione fra questi tre sistemi che è stata risolta mediante l'identificazione di una serie di attributi che verranno utilizzati come chiave per l'identificazione puntuale delle singole istanze di entità presenti nei diversi database; si precisa che la gestione vera e propria delle attività e dei singoli processi (insediamento, acquisti, …) con relativa gestione documentale, sarà demandata a ciascun sistema.

Il Software CRM dovrà gestire tutte le relazioni con i soggetti esterni, in termini di tracciamento delle informazioni sulle relazioni ed eventuali ulteriori informazioni, ritenute necessarie, presenti negli altri software.

3. FUNZIONALITA' PREVISTE

Particolare attenzione va posta sulla gestione dell'anagrafica che dovrà tener conto della differente tipologia di soggetti con cui ASP interagisce (imprese, Università, altri EPR, altre pubbliche amministrazioni, associazioni di categoria, cittadini privati, altri soggetti pubblici o privati); l'anagrafica dovrà gestire due entità fondamentali: l'organizzazione e la persona. Potranno esserci comunque dei dati (sempre anagrafici) di interesse specifico di uno dei sistemi la cui gestione andrà definita nel dettaglio.

Si ipotizza in questa fase che gli attributi minimi per le due entità siano:

- ORGANIZZAZIONE: P IVA / CF, Ragione Sociale, sito web, indirizzo completo
- PERSONA: Nome, cognome, email

Il sistema per la gestione delle relazioni in Area Science Park (CRM) dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

1. **Gestione di persone e di organizzazioni** (imprese, enti di ricerca, altri soggetti giuridici, …)

    - Gestire (aggiungere, eliminare, modificare) le informazioni di anagrafica con la possibilità di creare dei **campi personalizzati**;

- Gestire le informazioni sulle **relazione/attività di comunicazione** intercorse tra Area e il contatto stesso (definire la tipologia di relazione/comunicazione - telefonata, mail, call, visita, partecipazione evento, partecipazione webinar - e inserire alcuni dati correlati – data, luogo, principale contenuto informativo, …);
- Gestire i lead intesi come contatto o organizzazione con cui si potrà eventualmente avviare una collaborazione, ma con cui non abbiamo ancora avuto una relazione diretta (per esempio un contato nuovo compila un form online)
- Associare ad un contatto almeno 3 tipologie di contenuti da utilizzare in funzioni di ricerca e di filtro (codice progetto, altra codifica attività, altra codifica di interesse es partner, insediato, …);
- Allegare uno o più file alla "scheda" del contatto e dell'organizzazione (sia associati all'anagrafica che alla relazione)
- Utilizzare dei filtri di visualizzazione e di ricerca sui parametri che specificano e definiscono le relazioni/comunicazioni o i dati di anagrafica (anche su alcuni dei campi personalizzati per Area);
- Utilizzare filtri anche testuali con possibilità di cercare anche con testi parziali;
- Visualizzare la storia della relazione con un singolo contatto anche in caso di cambi di organizzazioni (cambia lavoro e il contatto è la stessa persona ma cambia azienda di riferimento quindi alcuni dati di anagrafica associati ecc.);
- Garantire un'integrazione nativa del sistema con Outlook. L'invio e ricezione di mail da e verso "soggetti" (Persone o Organizzazioni) indentificate e scelte dall'utente devono essere gestite direttamente anche sul sistema informativo;
- Gestire in modo automatico l'inserimento/aggiornamento di alcuni dati per un gruppo di contatti/organizzazioni selezionate (es invio e ricezione mail con gestione info, invio newsletter a gruppo di contatti, …).
- Associare al contatto un account manager di Area a livello di contatto e di organizzazione variabile nel tempo (con possibilità di ricezione notifiche in modo automatico in caso di alcune modifiche dei dati associati sia di anagrafica che di relazione)
- Garantire l'integrazione del sistema con lo strumento Teams per registrazione informazioni dei partecipanti ad una call
- Inserire il campo "note admin" (con diverse visibilità in funzioni dei privilegi);
- Possibilità di definire un sottogruppo di contatti/organizzazioni identificabile originate da relazioni non dirette di Area (es inserimento dati su contatti presi da altri progetti)
- Possibilità di visualizzare le relazioni tra contatti e organizzazioni con organigrammi interattivi

2. Gestione di un insieme organizzato di attività di comunicazione/relazione rivolte ad uno specifico target (campagna)

- le organizzazioni target (prese anche dal bacino dei LEAD se con quelle organizzazioni non sono già state fatte delle attività), i contatti target se presenti;

- le organizzazioni e i contatti con cui poi sono state effettivamente fatte delle attività per la campagna, le attività intercorse (chiamate, e-mail, incontri, ecc.), una prima misura dell'esito finale della campagna (es tot organizzazioni coinvolte / tot organizzazioni target);
- allegare documenti riferiti all'intera campagna o alla singola organizzazione;
- definire campi aggiuntivi custom in maniera autonoma;
- generare di liste di gruppi filtrati di Persone/Organizzazioni partendo da filtri o da elenchi esterni al sistema (es da file .csv);
- disporre di strumenti di analisi più complesse che forniscano indicazioni sull'andamento della campagna (CRM analytics) ;
- gestione di liste di organizzazioni, tracciamento di contatti telefonici, invio mail di presentazione, organizzazione della call o visita per approfondimento conoscenza, gestione di autorizzazione trattamento dati, email di follow-up, valutazione dei risultati dell'attività;
- creazione di una lista da invitare, invio di mail tramite il servizio attualmente utilizzato (Mailchimp) o altri servizi web che potranno esser utilizzati in futuro per l'Email Marketing;
- integrazione con il form di registrazione nel sito web: in particolare si richiede la creazione di webservice per l'integrazione di alcuni servizi con i siti web www.areasciencepark.it www.ip4fvg.it, inserimento dei nuovi contatti iscritti, gestione autorizzazione trattamento dati, registrazione nel database dei presenti effettivi, invio post evento di una mail.

3. Integrazione con altri sistemi già in uso presso Area Science Park

- Integrazione del sistema con siti web di Area Science Park, IP4FVG, Sistema Argo, My Area e My Argo per gestire lead e iscrizioni agli eventi;
- Integrazione del sistema con un applicativo di Email Marketing (Attualmente l'Ente utilizza Mailchimp).

4. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Sono previste sessioni formative per l'addestramento del personale dell'Amministrazione sull'utilizzo dello strumento in cui si prevede di dettagliare tutti i casi di utilizzo del software.

La formazione andrà pianificata immediatamente dopo la messa in produzione della versione definitiva del prodotto in modo che le persone possano sfruttarne appieno tutte le funzionalità da subito.

5. PIANIFICAZIONE E OUTPUT

ATTIVITÀ	ENTRO IL	OUTPUT DI FASE
Analisi dei requisiti, stesura specifiche funzionali, progettazione	1 mese da firma contratto	A - Progettazione di dettaglio
Completamento sviluppo CRM	4 mesi da firma contratto	B - Messa in pre-produzione
Collaudo, produzione della Documentazione	1 mese da B	C - Messa in produzione

Formazione del personale	1 mese da B	D - Erogazione corsi formazione
Supporto a regime	per 24 mesi da collaudo positivo (C)	

6. MODALITÀ DI RACCORDO CON L'AMMINISTRAZIONE

Area Science Park favorisce lo sviluppo del software in modalità Agile, quindi si richiede all'Appaltatore di coinvolgere il personale dell'Amministrazione a partire dagli incontri per l'analisi e la progettazione della soluzione oltre che ai kick off periodici previsti per ogni sprint che verrà definita (normalmente una volta ogni 2 settimane).

Gli incontri con l'Amministrazione si terranno presso la sede sita in Trieste ma **data la contingente emergenza epidemiologica da COVID-19, tali incontri potranno essere organizzati con modalità telematiche fino al perdurare dell'emergenza stessa nel rispetto delle misure di contenimento al momento in essere.**

Inoltre, possono essere previsti degli aggiornamenti e riunioni intermedie tramite Teams.

7. CORRISPETTIVO

Il budget a disposizione dell'Amministrazione per lo svolgimento delle prestazioni relative al servizio sopra indicato è pari a € 39.900 IVA esclusa.

L'importo contrattuale verrà corrisposto all'Appaltatore, su presentazione delle relative fatture, come di seguito indicato:

- 10% alla consegna dell'OUTPUT A entro e non oltre 2 mesi dalla stipula del contratto;
- 30% alla consegna dell'OUTPUT B entro e non oltre 6 mesi dalla stipula del contratto;
- 40% alla consegna dell'OUTPUT C entro e non oltre 7 mesi dalla stipula del contratto;
- 10% alla consegna dell'OUTPUT D entro e non oltre 18 mesi dalla stipula del contratto;
- 10% alla conclusione del servizio di supporto allo scadere dei 24 mesi.

8. DURATA DEL SERVIZIO

Lo sviluppo e personalizzazione del software, la pubblicazione di tutte le funzionalità in modo che lo stesso sia consistente in tutte le sue componenti il collaudo e la formazione del personale dell'Amministrazione (20 unità) deve concludersi entro e non oltre i 6 mesi dalla data di firma del contratto,

Il servizio di supporto, che sarà attivo con data di decorrenza coincidente con la firma dell'avvenuto collaudo positivo e messa in produzione del sistema, avrà durata di 24 mesi.

9. REQUISITI PROFESSIONALI/ABILITAZIONI RICHIESTI/E

Requisiti di idoneità

Requisiti di capacità tecnica e professionale: avere maturato esperienza specifica sui temi di *Customer Relationship Management* e *Marketing Automation* dimostrabile con la realizzazione, negli ultimi 36 mesi, di almeno quattro servizi di sviluppo di soluzioni tecnologiche e di applicativi/servizi software rientranti nei suddetti temi, a favore di pubbliche amministrazioni o committenti privati, ciascuno dei quali di importo pari ad almeno 20.000 € i.v.a. esclusa (escluso il valore delle licenze dei prodotti); andrà presentata una relazione comprendente, per ciascun servizio di sviluppo:

- denominazione del committente,
- descrizione dell'oggetto della fornitura,
- dettaglio delle tecnologie utilizzate,
- risultati ottenuti,
- periodo di esecuzione,
- importo del servizio.

Requisiti di qualificazione tecnica: in considerazione del fatto che lo sviluppo dovrà essere svolto su prodotti a licenza Microsoft, acquistati a cura ed onere dell'Amministrazione, il fornitore dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti:

- Certificazione Microsoft italia come Gold Partner
- Certificazione Microsoft Cloud Platform

Requisiti sulla capacità di erogazione corsi: aver svolto negli ultimi 36 mesi almeno 3 incarichi che comprovino la capacità del fornitore a progettare ed erogare corsi di formazione strutturata sulle tecnologie Microsoft per il Customer Relationship Management, l'analisi e l'utilizzo di strumenti di sviluppo applicazioni (Power Apps e Power Automate) con corsi della durata di almeno 8 ore ciascuno; andrà presentata una relazione comprendente, per ciascun corso formativo:

- Descrizione dei contenuti del corso
- Ore formative erogate
- Periodo di esecuzione

Requisiti sulla qualità: inoltre il fornitore dovrà essere in possesso di:

- Certificazione ISO9001:2015

Ulteriori requisiti:

Essere iscritto al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA)

10. PROCEDURA

Si richiede ai soggetti interessati di far pervenire, **entro il termine *del 26/08/2021 alle ore 12:00***, la propria manifestazione di interesse alla procedura, accompagnata da una dichiarazione sostitutiva di certificazione e/o di atto di notorietà, redatta utilizzando preferibilmente il modello allegato 1, avente ad oggetto le seguenti informazioni:

- Dichiarazione in merito all'insussistenza di condizioni ostative ai sensi dell'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. e di non trovarsi nella condizione di cui all'art. 53, comma 16-ter del D. Lgs. n. 165/2001 (incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione);
- Autodichiarazione attestante il possesso dei requisiti indicati al punto "9 **REQUISITI PROFESSIONALI/ABILITAZIONI RICHIESTI/E"** del presente avviso;

Si precisa la presente procedura è sospesa nel periodo dal 09/08/2021 al 15/08/2021, durante il quale l'Amministrazione non darà riscontro alle eventuali richieste di informazioni e/o chiarimenti.

All'esito della presente indagine di mercato, l'Amministrazione procederà, ricorrendone i presupposti, ad affidare il contratto in base alla procedura prevista dall'art. 1, comma 2, lettera a) della legge 120/2020, eventualmente mediante confronto selettivo tra le proposte pervenute.

La scrivente Amministrazione si riserva di interrompere o sospendere il procedimento avviato senza che i soggetti istanti possano vantare alcuna pretesa a qualsiasi titolo.

La manifestazione di interesse, accompagnata dalle informazioni redatte secondo il modello allegato 1, dovrà essere inviata a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.areasciencepark.it, all'attenzione di: Area Science Park - Ufficio Pianificazione, Pianificazione e Appalti.

L'oggetto della PEC dovrà riportare la seguente dicitura: "**MANIFESTAZIONE DI INTERESSE CRM – CIG: *Z7632AAF4S*". L'amministrazione non si assume alcuna responsabilità nel caso di non valutazione delle manifestazioni di interesse pervenute recanti diverse diciture.

Informazioni sulla presente procedura possono essere richieste all'Ufficio Pianificazione, Performance e Appalti, email appalti@areasciencepark.it. È responsabile del procedimento l'ing. Dario Stancich, Responsabile dell'Ufficio Sistemi Informatici e Sviluppo Amministrazione Digitale.

11. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 in relazione ai dati personali forniti dai concorrenti in sede di partecipazione alla gara, o comunque acquisiti da Area Science Park.

Il titolare del trattamento dei dati personali è l'Area di Ricerca Scientifica e Tecnologica di Trieste – Area Science Park, avente sede in Trieste, Padriciano, 99.

I concorrenti, in qualità di interessati, potranno rivolgersi al titolare del trattamento scrivendo all'indirizzo sopra riportato o inviando un'e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica: urp@areasciencepark.it - PEC protocollo@pec.areasciencepark.it.

Presso Area Science Park è presente il Responsabile della protezione dei dati, nominato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE 2016/679, che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: rpd@areasciencepark.it.

Il trattamento dei dati personali dei concorrenti è finalizzato unicamente all'espletamento della procedura di aggiudicazione della gara per la quale sono stati conferiti, o di procedimento alla stessa conseguente o connesso, nonché all'eventuale stipula e gestione del conseguente contratto.

La base giuridica del trattamento si rinviene nelle norme che disciplinano le procedure formali di gara in materia di lavori, forniture e servizi e acquisti di beni di interesse generale per l'Ente, nonché nell'art. 3, comma 2, lett. l) dello Statuto, che attribuisce all'Ente la facoltà di compiere ogni atto utile per il conseguimento delle proprie finalità istituzionali.

Ferme restando le operazioni di comunicazione e di diffusione effettuate in esecuzione di obblighi di legge e di ordini dell'autorità, i dati potranno essere comunicati ai soggetti individuati in osservanza delle prescrizioni vigenti in materia di appalti e concessioni, nonché ai titolari del diritto di accesso documentale.

I dati oggetto di trattamento saranno conservati per il periodo necessario in base alla vigente normativa in materia di archivi, applicabile agli enti pubblici, salva l'autorizzazione allo scarto.

In riferimento ai dati personali conferiti, i concorrenti sono detentori dei seguenti diritti:

a) di accesso ai dati personali;

b) di rettifica o cancellazione degli stessi o limitazione del trattamento;

c) di opposizione al trattamento;

d) di portabilità dei dati (diritto applicabile ai soli dati in formato elettronico), così come disciplinato dall'art. 20 del Regolamento UE 2016/679;

e) di proporre reclamo all'autorità di controllo.

Si precisa che per esercitare i diritti di cui alle lettere da a) a d) potrà inviare un'e-mail al seguente indirizzo: rpd@areasciencepark.it.

Area Science Park è tenuta a fornire una risposta entro il termine di un mese dalla richiesta, estensibile fino a tre mesi in caso di particolare complessità della richiesta.

Il conferimento di tali dati, richiesto in forza di espresse disposizioni di legge, è facoltativo, ma necessario per poter partecipare alla gara e procedere all'eventuale stipula ed esecuzione del contratto. Il mancato conferimento dei dati preclude le suddette attività.