Allegato 9 al Capitolato d'oneri

OGGETTO: APPALTO SPECIFICO INDETTO DA PUNTOZERO PER LA FORNITURA DI LICENZE SALESFORCE NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI - ID 2681 CIG B582A4984E

ALLEGATO TECNICO

1.PREMESSA 2
2.CONTESTO 2
3.OGGETTO 3
4. PENALI 4
5. TUTELA DELLA RISERVATEZZA 4
6. PROPRIETÀ INTELLETTUALE 4

puntozero
LA NUOVA VERSIONE DELL'INNOVAZIONE

1.PREMESSA

PuntoZero S.c. a r.l è una società in house providing della Regione Umbria, delle Aziende Sanitarie regionali e dei Comuni, Agenzie e organismi pubblici in essa consorziati, è nata dalla Fusione per Incorporazione di Umbria Digitale S.c.ar.l. in Umbria Salute e Servizi S.c.ar.l., in attuazione della L.R. n. 13/2021 "Disposizioni per la fusione per incorporazione di società regionali; l'efficacia della suddetta fusione decorre dal 1° gennaio 2022 e da tale data Umbria Salute e Servizi Scarl assume la denominazione di "PuntoZero S.c.ar.l.".

Obiettivo del presente Capitolato è quindi quello di acquistare le licenze per la piattaforma Salesforce in uso presso PuntoZero per la gestione delle richieste di assistenza e dei rapporti con i clienti.

2.CONTESTO

Nel contesto della revisione dei processi interni di PuntoZero avviati con la riorganizzazione aziendale e al fine di rispondere in maniera tempestiva alle richieste degli Enti soci nello sviluppo di nuovi servizi digitali, l'Area ICT ha introdotto nuove modalità di erogazione dei servizi digitali utilizzando sistemi che consentano di ridurre il tempo che intercorre fra la richiesta e l'erogazione del servizio e nuove modalità di interazione con i cittadini e con gli enti per ottimizzare i processi e aumentare la trasparenza e l'efficienza nella risposta alle esigenze degli utenti.

Gli obiettivi che si intendono perseguire sono la centralizzazione in un'unica piattaforma della relazione con il cittadino e con l'ente socio allo scopo di standardizzare, ottimizzare i processi e innovare le modalità di rapporto tra utenti e PA.

In questa ottica è stata adottata la piattaforma Salesforce, CRM leader di mercato .

Salesforce è un player mondiale di settore e fornisce una soluzione erogata in cloud completa e integrata che consente di implementare un paradigma innovativo nella relazione con gli utenti. La vasta adozione e il supporto di un player di livello internazionale e della rete di partner presenti per la soluzione, fornisce la massima garanzia di investimento per il futuro.

Qui di seguito alcuni punti di forza della soluzione Salesforce:

- piattaforma composta da applicazioni integrate e componibili in un'unica interfaccia per la completa gestione della relazione con l'utente e di dati e processi aziendali;
- semplicità di integrazione con sistemi esterni (MuleSoft la soluzione Salesforce per l'integrazione è leader nell' Enterprise Integration Platform as a Service);
- esistenza di una rete di partner italiani certificati che hanno esperienza nell'adozione della soluzione anche nel contesto della PA italiana;
- vasta adozione della piattaforma.

L'obiettivo è estendere l'utilizzo della piattaforma Salesforce a tutti i servizi di front office e di relazione con i clienti, introducendo anche funzionalità che utilizzano l'intelligenza artificiale.

puntozero
LA NUOVA VERSIONE DELL'INNOVAZIONE

3.OGGETTO

L'oggetto dell'affidamento è il seguente:

- acquisizione di licenze per la piattaforma Salesforce;
- acquisizione di servizi di formazione quantificati mediante crediti per formazione sulla piattaforma erogati direttamente dal vendor. I crediti formativi Salesforce (Salesforce Virtual Learning Credit https://trailhead.salesforce.com/help?article=Salesforce-Learning-Credits-FAQ-and-Redemption-Process) rappresentano un'opzione flessibile, conveniente ed economica per la formazione e le certificazioni guidate da esperti della Trailhead Academy che consentono di stabilire un budget e pianificare le esigenze di formazione future senza impegnarsi in una soluzione di formazione specifica.
  I Salesforce Virtual Learning Credit sono spendibili sulla piattaforma Trailhead Academy (https://trailheadacademy.salesforce.com/home) dove vengono organizzate tra le altre cose:
  * Classi pubbliche virtuali
  * Workshop privati virtuali
  * Classi di preparazione agli esami
  * Voucher di certificazione collettiva
  * Percorsi di eLearning self service

Nella seguente tabella è riportato il numero di licenze per i moduli previsti e il valore dei crediti per la formazione da effettuare sulla piattaforma.

Modulo	**N° Licenze**
Service Cloud Enterprise Edition	110
Sales Cloud Enterprise Edition	140
Knowledge	40
Customer Community Plus - Enterprise Edition - Logins	60
Survey Response Pack (1000)	2
Premier Success Plan	1
Salesforce Foundations	1
Salesforce Virtual Learning Credit Access (12 mesi)	30973
Agentforce Service Agent Conversations	1000
Additional Agent Requests for Agentforce (200)	1000
Einstein for Service Add-on - Enterprise edition	10

4. PENALI

In caso di inadempimenti imputabili direttamente ed esclusivamente al fornitore, PuntoZero si riserva la facoltà di applicare le penali di cui all'art. art. 126 del D. Lgs. 36/2023. In caso di reiterato inadempimento da parte di codesta impresa, PuntoZero avrà facoltà di recesso e di richiedere il risarcimento degli eventuali danni.

Inoltre, PuntoZero si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute particolari esigenze, anche di interesse pubblico, di recedere in ogni momento, in tutto o in parte, dall'affidamento in oggetto, riconoscendo a codesta impresa il corrispettivo maturato fino al momento del recesso.

L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto di PuntoZero a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni. PuntoZero si riserva la facoltà di stornare dalla prima fattura utile le quote derivanti dalle eventuali penali applicate.

Si rimanda a quanto previsto all'art. 4 dell'Allegato 7 - Schema contratto.

5. TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Il fornitore si impegna a mantenere riservati i dati e le informazioni di cui possa venire a conoscenza nell'espletamento delle attività affidate con la presente gara, estendendo tale impegno ai propri dipendenti e/o a terzi dal fornitore stesso eventualmente incaricato. I dati e le informazioni suddette non dovranno in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi e non potranno essere utilizzate da parte del fornitore stesso o da parte di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli previsti dalla presente procedura.

6. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Il fornitore nello svolgimento della propria attività garantisce l'utilizzo di prodotti licenziati nel rispetto della normativa in materia di proprietà intellettuale.