

Spett.le AGRITURISMO.COM S.r.l.
Via del Polo Tecnologico, 4,
Cecina (LI),
Codice fiscale e P.IVA n. 02143170518
Email: amministrazione@agriturismo.com
c.a. Simone Genovesi

ORDINATIVO DIRETTO

**Fornitura del servizio di sviluppo moduli, del servizio SaaS (*usability as a service*), di manutenzione ordinaria del CRM e della piattaforma web Cantieri 4.0, di servizio di help desk informatico
CIG: 81453836B0**

La Stazione Appaltante è Fondazione Sistema Toscana (di seguito anche FST) con sede legale in Firenze (50129) – via Duca d’Aosta, 9.

VISTO l’articolo 1, comma 450 della Legge 296/2006 e ss. mm. e ii, che prevede espressamente che le amministrazioni pubbliche, per gli acquisti di beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria, possono eventualmente ricorrere al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle relative procedure;

CONSIDERATO che la Regione Toscana, in qualità di centrale di committenza, ha messo a disposizione per le acquisizioni di beni e servizi proprie e degli altri enti del territorio un sistema telematico di acquisto (START) per lo svolgimento delle procedure di affidamento dei contratti;

CONSIDERATO che FST è una fondazione in house di Regione Toscana ai sensi della L.R. 59/2016;

VISTO il D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, Codice dei contratti pubblici (di seguito anche soltanto “Codice”);

CONSIDERATO che per far fronte ai propri fabbisogni per la fornitura di beni e l’erogazione di servizi FST opera nel rispetto del D.Lgs. 50/2016;

CONSIDERATA la priorità trasmessa da Regione Toscana - Direzione Attività Produttive e Promozione Economica e Direzione Agro-alimentare ad ottenere questa fornitura in attesa di definire nuove soluzioni da adottare in merito ad un software CRM da parte di Regione Toscana;

CONSIDERATA l’asseverazione circa la copertura finanziaria compiuta dalla Responsabile del progetto nonché RUP, dott.ssa Adriana De Cesare;

VISTA l’autorizzazione a procedere del Consiglio di Amministrazione (verbale del CDA del 02/12/2019) in considerazione della congruità della spesa economica stimata;

CONSIDERATO che FST al fine di avere a disposizione le necessarie capacità e servizi a prezzi prevedibili con adeguata garanzia di esperienza e qualità, intende procedere con Codesto rispettabile fornitore alla costruzione di accordo quadro per l’anno 2019 a condizioni economiche determinate ex art. 54 del sopracitato Codice;

CONSIDERATO che il fornitore Agriturismo.com ha sviluppato insieme con Uplink web agency S.r.l. un sistema di CRM dedicato alla raccolta, organizzazione, profilazione e promozione del tessuto imprenditoriale toscano e del sistema di innovazione della ricerca, in attuazione del provvedimento di affidamento del servizio (CIG Z8E1902769) affidato da APET Toscana Promozione nel 21 marzo 2016. In particolare, Uplink web agency srl ha fornito ed è proprietaria della piattaforma software CRM e Agriturismo.com srl ha realizzato gli sviluppi successivi, i moduli specifici e i servizi, come da contratto.

CONSIDERATO che in data 30/08/2016 con DGR 836 Regione Toscana è subentrata ad APET- Toscana Promozione nella gestione e affidamento dei servizi di cui sopra;

VISTO che ad oggi Regione Toscana, nell’ambito della Convenzione siglata con Fondazione Sistema Toscana per il PdA 2019, chiede a FST di siglare con il fornitore un Accordo Quadro per avviare un processo di sviluppo e manutenzione evolutiva dei servizi già realizzati, a consumo.

Tutto ciò premesso il Direttore di FST, dott. Paolo Chiappini, ritiene necessario agire in conformità alla normativa sui contratti pubblici ai sensi dell'art.36 del D.Lgs. 50/2016 e procedere con l'affidamento diretto dei servizi come indicati in epigrafe richiedendo ad **AGRITURISMO.COM S.r.l.** di produrre l'offerta formale relativa al dettaglio descritto all'**Art.1**.

Lex specialis

Il presente Ordinatoivo contiene la *lex specialis* della gara, ovvero le norme relative alla corretta compilazione e presentazione dei documenti amministrativi e dell'offerta economica e dei documenti da presentare a corredo della stessa; la procedura e i criteri/subcriteri di aggiudicazione; ogni altra previsione cui dovrà conformarsi il fornitore;

La procedura è disciplinata, fermi i presupposti di legge, dal presente Ordinatoivo e dagli atti e documenti ad esso allegati.

L'interpretazione e l'applicazione della *lex specialis* di gara saranno conformi ai principi generali in materia di appalti pubblici, ivi compresi e specialmente quelli di cui all'art. 30 del D.Lgs. 50/2016.

La *lex specialis* di gara reca altresì previsioni relative all'accordo quadro da aggiudicare.

Il presente Ordinatoivo ne costituisce *lex specialis*, insieme con tutti gli ulteriori atti di gara, e più precisamente la modulistica per la partecipazione alla gara (all.1, 2).

Art. 1 – Oggetto dell'accordo quadro, quotazione del servizio e modalità di esecuzione

I.1 - Oggetto dell'Accordo quadro

L'oggetto del presente Accordo è il servizio di fornitura del servizio di sviluppo moduli, del servizio SaaS (usability as a service), di manutenzione ordinaria del CRM e della piattaforma web Cantieri 4.0, di servizio di help desk informatico nell'ambito della commessa Industria 4.0.

Riportiamo di seguito il programma delle attività consistente in servizi, sviluppi e implementazione di specifici moduli integrati.

1) ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI USABILITY – TRAMITE CLOUD COMPUTING - DEL CRM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SOFTWARE AS A SERVICE (SaaS)

Si richiede l'attivazione del servizio di usability – tramite cloud computing – del CRM Customer Relationship Management *Software as a service (SaaS)* o Software come servizio, disponibile tramite applicazione web, attraverso cui eseguire specifiche operazioni finalizzate a rafforzare l'impostazione customer-driven nei confronti delle imprese.

In particolare, il servizio deve fornire una visione integrata delle imprese – percepite come “parco cliente” – al fine di svolgere un'approfondita analisi delle esigenze del sistema produttivo in termini di innovazione e trasferimento tecnologico e consentire le seguenti azioni:

- sostenere la missione istituzionale, conferendo centralità alla cura dell'impresa;
- garantire lo sviluppo – tramite multi-account – di attività di marketing mirate attraverso l'individuazione di target specifici di interesse, grazie all'utilizzo di un customer repository unico e strutturato;
- identificare prospect, realizzare campagne multicanale efficaci, per ampliare il bacino di utenti raggiunti, sviluppando la propria capacità di dialogare con le imprese in modo rispondente alle esigenze delle medesime;
- costruire un network di relazioni con altri organismi pubblici e/o organizzazioni private per promuovere e migliorare la condivisione delle informazioni, ivi incluso lo sviluppo di specifiche interfacce web e/o aree lavoro propedeutiche alla condivisione dei dati e alla diffusione condivisa delle informazioni;
- incrementare il numero di aziende coinvolte nelle azioni di sistema/filiera;
- aumentare la customer satisfaction degli Utenti.

Il servizio di *usability* del CRM dovrà essere multiaccount e accessibile a molteplici tipologie di utente esterno e interno abilitato ad accedere a uno o più funzioni del CRM in base alla tipologia di account fornito.

Il servizio di *usability* dovrà essere accompagnato dal servizio di help desk tecnico-informatico “multilivello” per tutti gli Utenti interni ed esterni ed esteso su tutte le funzioni accessibili all’Utente tramite login.

In particolare, si richiede che il servizio di help desk sia erogato con modalità inbound dalla data di attivazione del contratto secondo le seguenti specifiche:

- deve essere esteso a tutte le funzioni e a tutti i moduli accessibili agli Utenti interni ed esterni in base alla user experience di ciascun account;
- garantire assistenza on demand su specifiche esigenze di produzione e query dati da specifici moduli del CRM;
- offrire manutenzione ordinaria;
- mettere a disposizione n. 1 (una) persona in orario di ufficio e un servizio di mail dedicato raggiungibili giornalmente per far fronte all’apertura online del modulo “laboratori” che comporterà un incremento nel numero di utenti e – conseguentemente – di problematiche tecnico-informatiche indispensabili da gestire per garantire l’iscrizione delle imprese al Repertorio dei laboratori;
- Terminata la necessità specifica di cui al punto precedente, legata all’apertura online del modulo “laboratori”, occorre garantire un servizio di help desk tecnico, in orario d’ufficio, effettuato tramite segnalazioni a mezzo mail verso un indirizzo messo a disposizione del fornitore.

Al fine di rispondere alla necessità di fornire una visione integrata delle imprese, si richiede l’implementazione dei seguenti moduli e funzioni specifiche del CRM:

- A. MODULO ASSESSMENT TURISMO
- B. MODULO MAPLAB - LABORATORI ORGANISMI DI RICERCA PRIVATI
- C. MODULO INTERFACCIA PARI WEB DI INTEGRAZIONE FONTI DATI
- D. MODULO VETRINA TOSCANA

Ciascun modulo dovrà essere sviluppato secondo le specifiche di seguito fornite.

2) MODULO ASSESSMENT TURISMO

Il servizio richiede lo sviluppo di un’area di lavoro multiaccount riservata a Utenti accreditati per la somministrazione di questionari di assessment semplificato turismo presso le imprese toscane.

In particolare, si prevede lo sviluppo e la manutenzione evolutiva delle seguenti aree di lavoro:

- a) Dashboard multiaccount – indipendenti e autonomi uno rispetto all’altro – riservati alle Camere di Commercio competenti territorialmente per la Toscana** (Camere di Commercio di Arezzo-Siena, Firenze, Lucca, Maremma e Tirreno, Massa Carrara, Pisa, Pistoia, Prato) e alle Associazione di Categoria – firmatarie di protocolli di intesa per l’attuazione della Strategia Regionale Industria 4.0 per consentire la somministrazione di questionari di assessment semplificato turismo presso le imprese toscane.
- b) Il servizio di manutenzione evolutiva dell’area di lavoro (dashboard) riservata a Regione Toscana e IRPET** con l’implementazione di un nuovo set di utility di analisi dei dati raccolti attraverso la somministrazione con compilatore dei questionari di assessment semplificato del turismo attraverso i soggetti elencati ai suddetti **punti a) e b).**
- c) La compilazione tutorial per l’accesso all’area riservata e la gestione del set di utility a seconda dell’utente.**

Si fa presente che la Committente – dietro esplicita richiesta della Regione Toscana – si riserva di integrare e/o modificare la lista degli account fino alla creazione di massimo 30 account da ripartire nella dashboard di cui al **punto a).**



In particolare, per quanto riguarda le funzioni assegnate alle dashboard di cui al **punto a)** ciascun soggetto accreditato dovrà essere in grado di svolgere in autonomia le seguenti funzioni e operazioni:

- i. creare in autonomia gli account per i rispettivi Settori/Uffici/singoli compilatori;
- ii. monitorare la situazione complessiva della singola Camera di Commercio e/o Associazione di categoria di appartenenza;
- iii. compilare e gestire online i questionari di assessment;
- iv. generare i report dell'assessment;
- v. accedere alla Repository per le informative per il trattamento dei dati a cui i soggetti elencati al suddetto punto A.1) possono accedere a seconda della titolarità;
- vi. visionare/elaborare/esportare nei formati .xls, .csv i dati raccolti con l'assessment;
- vii. sottoscrivere le clausole relative al trattamento dei dati e archiviazione dei trattamenti nell'apposita sezione del CRM;
- viii. avere la possibilità per ciascun account di agganciare le anagrafiche già esistenti nel CRM e/o di generare nuove anagrafiche (match su P.IVA/C.F.).

All'interno dell'area riservata il sistema di generazione di account dovrà seguire un ordine gerarchico a tutela del soggetto stesso ovvero: 1) legale rappresentante dell'Ente => 2) Settore/Ufficio (= amministratore di uno o più compilatori assegnati al Settore/Ufficio stesso) => 3) compilatore (= data entry). In particolare:

- i. Le credenziali del legale rappresentante dell'Ente permettono una visione complessiva su tutto ciò che l'Ente sta realizzando in materia di assessment.
- ii. Le credenziali del Settore/Ufficio permettono una visione parziale limitata esclusivamente alla supervisione del lavoro dei singoli compilatori afferenti ad un determinato Settore/Ufficio.
- iii. Le credenziali del compilatore permettono una visione ristretta al solo operato del compilatore stesso.

Per quanto riguarda le funzioni assegnate alla dashboard riservata a Regione Toscana e IRPET [**punto b)**] si richiede lo sviluppo di un nuovo set di utility finalizzato:

- i. alla esportazione di tutti i dati nei formati: .xls, .csv, .pdf;
- ii. alla creazione – nell'ambiente CRM – dell'attributo ASSESSMENT SEMPLIFICATO TURISMO nell'anagrafica dell'azienda beneficiaria e possibilità di effettuare la ricerca per il suddetto attributo nella sezione "aziende" del CRM; il dato deve essere agganciato all'anagrafica in tempo reale.

3) MODULO MAPLAB - LABORATORI ORGANISMI DI RICERCA PRIVATI

Lo sviluppo del modulo "laboratori di organismi di ricerca privati" comporta la possibilità per i laboratori privati presenti sul territorio Toscano di iscriversi al portale regionale www.cantieri40.it tramite specifica funzione di login.

La modalità di registrazione dei laboratori privati tramite il portale www.cantieri40.it deve rispondere ad una logica di:

- I. semplificazione della procedura senza alcun aggravio per la Committente, se non nella fase finale di editing e autorizzazione alla pubblicazione;
- II. assunzione di responsabilità diretta da parte dei laboratori circa la veridicità di quanto riportato sulla scheda/anagrafica del laboratorio.

In particolare, si richiede quanto segue:

a) Azioni in uscita verso i laboratori:

- i. pubblicazione sulla home page di www.cantieri40.it tramite apposito banner di tutta la documentazione relativa alla procedura di iscrizione al modulo MAPLAB;
- ii. invio via CRM delle credenziali ai laboratori privati precedentemente iscritti al MAPLAB (circa 30 anagrafiche);



- iii. funzione di login tramite www.cantieri40.it all'area riservata per i nuovi iscritti secondo esplicitate istruzioni per il rilascio delle credenziali;
- iv. tutorial per i laboratori privati per l'iscrizione e profilazione dei laboratori privati secondo il tracciato già esistente nel CRM;
- v. invio automatico di alert semestrali ai responsabili di laboratorio per sollecitare l'aggiornamento delle anagrafiche.

b) Azioni verso il CRM nella procedura di registrazione del laboratorio:

- i. i dati raccolti dovranno implementare la sezione di infografica "expertise i4.0" e la sezione "laboratori" del sito www.cantieri40.it secondo specifiche che saranno concordate con la Committente; in particolare, nella sezione "expertise 4.0" si richiede che le voci relative a "laboratori pubblici", "tecnologie abilitanti" e "competenze digitali" vengano modificate secondo i nuovi naming forniti nell'**Allegato A**) e i numeri dovranno corrispondere al numero totale di laboratori indipendentemente dalla natura giuridica del laboratorio e della tipologie di tecnologie;
- i. aggiornamento dei filtri di ricerca nella sezione "laboratori" in back end secondo la natura giuridica e le nuove tecnologie abilitanti;
- ii. aggiornamento e implementazione di ulteriori tabelle relative alle tecnologie abilitanti secondo le specifiche fornite nell'**Allegato A**);
- iii. il laboratorio privato dovrà necessariamente sottoscrivere le seguenti clausole per confermare l'iscrizione e avere l'anagrafica pubblicata online sul sito www.cantieri40.it (l'accettazione delle informative dovrà essere conservata in apposita area nel CRM):
 - a. informativa sul trattamento dei dati ivi compresa l'informativa circa i dati personali che potrebbero essere pubblicati su www.cantieri40.it;
 - b. sollevare Regione Toscana da ogni responsabilità su quanto pubblicato;
 - c. consenso alla pubblicazione dei dati personali (i.e. pubblicazione del nome del professore) da poter ricercare/visualizzare nel repertorio dei laboratori con competenze i4.0;
 - d. consenso a ricevere comunicazioni da Regione Toscana.
- iv. Ogni nuova iscrizione deve prevedere l'invio di un alert a Fondazione Sistema Toscana per segnalare l'iscrizione;
- v. ogni nuova iscrizione dovrà essere visionata per l'editing da Fondazione Sistema Toscana prima della pubblicazione sul sito www.cantieri40.it;
- vi. a seguito dell'editing e dell'approvazione del testo, l'anagrafica potrà essere pubblicata online e il responsabile di laboratorio ricevere apposita comunicazione in automatico.

c) Azioni su www.cantieri40.it

- i. pubblicazione dell'avviso sul sito www.cantieri40.it con accesso diretto al LOGIN attraverso cui consentire l'iscrizione in autonomia del laboratorio;
- ii. i dati raccolti dovranno implementare la sezione di infografica "expertise i4.0 – laboratori" e la sezione "laboratori" del sito www.cantieri40.it secondo specifiche che saranno concordate con il Committente;
- iii. aggiornamento dei filtri di ricerca dei laboratori (per natura giuridica) e per le nuove tecnologie abilitanti;
- iv. aggiornamento dei naming ed eventualmente di alcuni testi;
- v. inserimento della data sull'anagrafica del laboratorio consultabile sul sito www.cantieri40.it (ed equivalente da remoto sul CRM) relativa alla data:
 - A) di prima pubblicazione sul repertorio dei laboratori,
 - B) all'ultimo aggiornamento effettuato;



- vi. oscuramento della scheda di laboratorio dal portale www.cantieri40.it a seguito di due alert a cui non sono seguiti aggiornamenti dell'anagrafica del laboratorio. I testi degli alert saranno concordati con la Committente;
- vii. sviluppo del salvataggio in .PDF e .CVS dei risultati di una ricerca effettuata tramite la sezione "laboratori".

4) MODULO INTERFACCIA PARIX WEB

Si richiede l'integrazione di fonti dati attraverso lo sviluppo di connect automatici e di interfaccia tra il CRM e il servizio "ParixWeb" di Regione Toscana, consistente in un'applicazione web in grado di interrogare il *Registro imprese di Regione Toscana*, che ha aggiornamenti ogni 24h: sarà pertanto cura della Committente definire assieme al fornitore le modalità di aggiornamento e la frequenza di aggiornamento dei dati nel CRM, secondo le modalità e le esigenze che saranno ritenute più consone in termini di (re)ingegnerizzazione della struttura informatica, di economicità, di rischi correlati e di miglioramento del time-to response (i.e. aggiornamento una tantum per tutte le imprese e poi solo in caso di estrazione, aggiornamento periodico solo di alcuni target di imprese quali "laboratori privati" e "vetrina toscana", aggiornamento su tutte a cadenza periodica, pre-verifica in caso di nuova anagrafica con il recupero dei dati relativi alle sedi locali comprese le CIIAA di riferimento, i N. REA e gli indirizzi, ecc.).

5) MODULO VETRINA TOSCANA

Il modulo Vetrina Toscana si articola nelle seguenti funzioni:

- i. creazione di un apposito ambiente "Vetrina Toscana" nel CRM (verticale PMI) e porting di imprese affiliate al progetto Vetrina Toscana - secondo specifici campi di profilazione dettagliati negli **Allegati B.1 e B.2**;
- ii. il nuovo ambiente dovrà pescare le anagrafiche anche dalla verticale Agro per evitare la duplicazione di anagrafiche;
- iii. assegnazione di uno specifico attributo/tag al target di imprese in base alla tipologia di Soggetto (i.e. "ristoratore", "produttore", "bottega");
- iv. con modalità automatiche e con cadenza periodica da concordare con la Committente, le anagrafiche delle imprese "vetrina toscana" dovranno essere verificate secondo i dati provenienti da Parix Web – di cui al precedente punto C) – con la finalità di verificare l'esistenza o la cessazione dell'attività. Il match sarà fatto sulla base di C.F./P.IVA (o ulteriori dati secondo le specifiche del Committente);
- v. a seguito del check su Parix Web il CRM dovrà inviare – con modalità automatiche e con cadenza periodica (da concordare con il Committente) al gestionale di Vetrina Toscana l'elenco delle imprese "vetrina toscana" con la specifica circa l'esistenza o la cessazione.

6) MODULO IMPORT SURVEY SWG

Il modulo Import survey SWG si articola nelle seguenti funzioni:

- i. importazione del database di restituzione, in forma rigorosamente anonima, delle risposte da parte delle imprese che hanno partecipato alla campagna di indagine "Gli strumenti della Regione Toscana per l'Impresa 4.0";
- ii. perfezionamento dei dati e ripulitura del file per una maggiore fruibilità e restituzione del dato;
- iii. creazione di un'attività specifica sul CRM;
- iv. creazione di una landing page su Cantieri 4.0 per il caricamento della/e infografica/che realizzate dal fornitore SWG per conto della RT.

7) MANUTENZIONE ORDINARIA CANTIERI 4.0

Si richiede un servizio di manutenzione ordinaria della piattaforma web www.cantieri40.it.

Nel dettaglio, si richiede:

- i. il servizio di manutenzione correttiva della piattaforma www.cantieri40.it;
- ii. il servizio di manutenzione adattativa ed estensiva della piattaforma di cui sopra;

- iii. l'aggiornamento e l'inserimento di contenuti, che verranno forniti direttamente dalla Committente;
- iv. Help desk informatico "multilivello".

Riguardo alla manutenzione correttiva della piattaforma, di cui al suddetto **punto i)**, l'oggetto del servizio include:

1. La manutenzione correttiva, intesa come garanzia del corretto funzionamento del software al livello di funzionalità previsto per i sistemi, con garanzia di pronto intervento in caso di segnalazione di malfunzionamenti. Sono invece esclusi dalla manutenzione correttiva gli adattamenti delle funzioni stesse a scopi diversi o ulteriori, al mutamento dovuto dal contesto applicativo, normativo o regolamentare, come sono escluse le estensioni di funzioni esistenti e l'introduzione di nuove funzioni.
2. Il servizio di help desk tecnico, in orario d'ufficio, avente la funzione di fornire indicazioni e informazioni specifiche per l'identificazione di malfunzionamenti e di problemi tecnici comunque legati alla piattaforma software, effettuato tramite segnalazioni a mezzo mail verso un indirizzo messo a disposizione del fornitore.

Riguardo alla manutenzione adattativa ed estensiva della piattaforma software, di cui al **punto ii)**, intesa come erogazione di prestazioni relative a sviluppo e adattamento software, l'oggetto del servizio include:

1. Lo sviluppo di nuove sottosezioni e creazione ad hoc di eventuali pagine attinenti alla sezione già esistente "Toolkit".
2. Il caricamento e connect della sviluppo/implementazione di nuove funzioni per le imprese.

Riguardo all'aggiornamento di contenuti e di pagine della piattaforma Cantieri 40, di cui al **punto iii)**, l'oggetto del servizio include:

1. La campagna di aggiornamento "Repertorio laboratori" per invitare i Professori e tutti gli OdR ad aggiornare le schede attinenti i propri laboratori di ricerca; attivare un alert da inviare a cadenza regolare (soluzione proposta: cadenza trimestrale) a tutti i laboratori affinché i Professori e tutti gli OdR aggiornino le anagrafiche; allo stesso tempo, si richiede al Fornitore di inserire la data di ultimo aggiornamento dei laboratori.
2. L'aggiornamento costante della sezione Toolkit, con contenuti forniti dal Committente.

Riguardo il servizio di help desk informatico "multilivello", di cui al **punto iv)**, l'oggetto del servizio include:

1. Servizio rivolto ai player e agli stakeholder del DIH (Digital Innovation Hub) e agli utenti in generale della Piattaforma;
2. Servizio mirato per le imprese che hanno accesso in generale all'area login e in particolare ai survey dedicati di pre-assessment / assessment / audit e assessment semplificato per turismo.
3. Servizio di help desk tecnico, in orario d'ufficio, effettuato tramite segnalazioni a mezzo mail verso un indirizzo messo a disposizione del fornitore. Si stima una necessità di 4 ore mensili.

L'obbligo del fornitore verso Fondazione Sistema Toscana riguarda l'eliminazione di malfunzionamenti segnalati nel corso della durata del servizio anche qualora le attività necessarie si estendano oltre tale limite.

Analogamente, il fornitore sarà obbligato a completare le attività di manutenzione adattativa ed estensiva concordate nel corso della durata del servizio anche oltre tale limite.

8) ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI USABILITY – TRAMITE CLOUD COMPUTING - DEL CRM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SOFTWARE AS A SERVICE (SaaS) per DIREZIONE REGIONALE AGROALIMENTARE

Si richiede l'attivazione del servizio di usability – tramite cloud computing – del CRM Customer Relationship Management *Software as a service (SaaS)* o Software come servizio, disponibile tramite applicazione web, attraverso cui eseguire specifiche operazioni finalizzate a rafforzare l'impostazione customer-driven nei confronti delle imprese.

Si richiede, inoltre, l'attività ordinaria di Help Desk operatori.

1.2 – Modalità di esecuzione per le attività “a consumo”

Nella vigenza dell'AQ FST procederà a richiedere per le attività “a consumo” i preventivi per ogni singolo fabbisogno nel rispetto delle condizioni fissate nell'AQ. Ogni singola prestazione formerà oggetto di una richiesta d'ordine, al quale devono ritenersi applicabili le condizioni generali proprie del presente Ordinativo.

FST per soddisfare i suoi fabbisogni proporrà di volta in volta l'incarico da svolgere tramite posta elettronica, nella persona del capo progetto di FST o di un suo delegato.

In tale richiesta sarà riportato quanto segue:

- Referente del progetto (nome e recapito mail)
- Nome del progetto
- Codice commessa
- CIG specifico dell'Ordine
- Codice commessa
- CIG dell'Accordo quadro
- Richiesta di preventivo che dovrà essere prodotto in considerazione della quotazione al **punto 1.2**
Proposta: dovrà essere dettagliato il servizio e lo stato avanzamento lavoro nonché le tempistiche massime per l'evasione dell'ordine

Ricevuta l'accettazione formale del singolo ordine o eventuale proposta di modifica da parte dell'Affidataria FST, nella persona del RUP/direttore di esecuzione del contratto o da suo delegato, provvederà alla eventuale contrattazione e/o alla sua accettazione formale trasmettendo l'offerta contro siglata per accettazione.

Seguirà la comunicazione da parte dell'Ufficio Acquisti e Gare con la sintesi dei dati dell'Ordine, con il corrispettivo proposto dal fornitore risultante dalle richieste di FST e con le indicazioni e le specifiche di fatturazione.

Si precisa che l'accettazione dell'incarico da parte dell'aggiudicatario dovrà essere esplicita e tracciabile, e dovrà prevedere l'accettazione a svolgere l'incarico all'interno periodo richiesto (o eventualmente stabilito dopo una veloce negoziazione), senza poter pretendere dalla FST nessuna proroga, se non per servizi aggiuntivi richiesti da FST o imprevisti non derivanti dall'impresa che ha siglato l'accordo quadro.

Il fornitore procederà a questo punto a gestire l'attività e, a conclusione della stessa, previa approvazione del risultato da parte del responsabile ordinante, a procedere con l'emissione della fattura (con cadenza mensile) in ottemperanza a quanto disposto nell'Ordine e nella sua conferma come indicato all'**Art.3**.

Art. 2 - Durata dell'accordo quadro

L'accordo quadro si esaurirà con l'esaurirsi delle risorse disponibili, qui definite in termini di previsione, e comunque entro il 31/12/2020.

Le attività dovranno rispettare il seguente scadenario:

Rif. ad Art.1	Tipologia di servizio	Dettaglio	Cadenza	Sal
1A: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Attivazione del servizio di usability – tramite cloud computing - del CRM Software As A Service	<i>Manutenzione CRM Dir. Attività Produttive RT 2019</i>	<i>una tantum</i>	31/12/2019

	(SAAS)			
1B: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Attivazione del servizio di usability – tramite cloud computing - del CRM Software As A Service (SAAS)	<i>Manutenzione CRM Dir. Attività Produttive RT 2020</i>	<i>a consumo</i>	A richiesta fino al 30/06/2020
2: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Assessment Turismo	<i>Sviluppo moduli</i>	una tantum	31/01/2020
3: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Maplab privati	<i>Sviluppo moduli</i>	una tantum	31/12/2019
4: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Parix web	<i>Connect dati CRM con sistema regionale</i>	una tantum	29/02/2020
5: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Vetrina Toscana	<i>Porting sul CRM.sviluppo moduli</i>	una tantum	15/02/2020
6: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Importazione database indagine SWG all'interno del CRM	<i>Porting dati e aggiornamento sul CRM</i>	una tantum	31/12/2019
7: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Manutenzione ordinaria Cantieri 40	<i>Manutenzione, aggiornamento contenuti, help desk</i>	<i>a consumo</i>	A richiesta fino al 30/10/2020
8A: Progetto OPEN TOSCANA EVOR/12	Attivazione del servizio di usability – tramite cloud computing - del CRM Software As A Service (SAAS)	<i>Manutenzione CRM Dir. Agro Alimentare RT 2019</i>	<i>una tantum</i>	31/12/2019
8B: Progetto OPEN TOSCANA EVOR/12	Attivazione del servizio di usability – tramite cloud computing - del CRM Software As A Service (SAAS)	<i>Manutenzione CRM Dir. Agro Alimentare RT da 2020</i>	<i>a consumo</i>	A richiesta fino al 30/06/2020

Ad accettazione dell'offerta, nella comunicazione di aggiudicazione della commessa e nelle more della stipula del contratto di Accordo quadro (art. 32 comma 8 del D.lgs. 50/2016), il fornitore sarà invitato a procedere con l'avvio dell'attività e a raccordarsi con i referenti della commessa.

L'Aggiudicatario è invitato a rispettare il termine temporale perentorio indicato nella comunicazione di aggiudicazione entro cui presentare la documentazione necessaria al perfezionamento della procedura, prestando nel contempo il servizio nel rispetto dell'offerta proposta e dei documenti di gara.

La Fondazione Sistema Toscana, al mutare della programmazione regionale o per sopraggiunte esigenze di pubblico interesse, può interrompere l'accordo quadro senza alcuna penale, liquidando naturalmente i corrispettivi degli appalti affidati in esecuzione dell'AQ.

L'affidamento del contratto di AQ determinerà l'insorgere delle rispettive obbligazioni per FST e l'Affidatario, dal momento dell'accettazione della formale Offerta, congiuntamente denominate Parti. I contenuti di codeste obbligazioni sono descritti nell'AQ medesimo. Il Contratto di AQ detta, in particolare, le condizioni alle quali l'Affidatario si obbliga ad eseguire le prestazioni, rientranti nell'oggetto del medesimo AQ, che di volta in volta gli verranno richieste con appositi Ordini di servizio, e che costituiranno il contenuto obbligatorio-prestazionale dei singoli contratti applicativi dell'Accordo quadro medesimo. Questi ultimi saranno qualificabili tutti e ciascuno come appalti di servizi (cfr. art. 3 comma 1 lettera ss) del d.lgs. 50/2016.

FST, per ogni singolo appalto e per l'Accordo quadro nella sua interezza, si riserva di attribuire all'Aggiudicatario servizi aggiuntivi (complementari/integrativi) o ripetuti in relazione all'oggetto dell'Ordine (o dell'Accordo quadro) ai sensi dell'art. 106 comma 1 lettera b) e/o lettera c) per il potenziamento del servizio (ad esempio possibile prolungamento temporale del contratto o integrazione nel caso in cui fossero necessari ulteriori sviluppi o nuove implementazioni o si rendesse necessario prolungare la durata della fornitura di manutenzione ordinaria del CRM e della piattaforma di Cantieri 40). Questo ulteriore incarico sarà oggetto di un contratto aggiuntivo con decorrenza e scadenza che potranno essere diverse da quelle oggetto del precedente e principale incarico.

Per l'eventuale sospensione dell'esecuzione della prestazione da parte dell'Amministrazione si applica l'art. 107 del D.Lgs. 50/2016.

L'esecutore che per cause a lui non imputabili non sia in grado di ultimare le prestazioni nel termine fissato può richiederne la proroga ai sensi dell'art. 107, comma 5, del D.Lgs. 50/2016.

Art. 3 – Quotazione del servizio, valore dell'Accordo Quadro, efficacia e fatturazione

Per le attività di cui all'Art.1 si prevede quanto segue:

- Per le attività di cui ai punti 1A, 2, 3, 4, 5, 6 e 8A: un corrispettivo fisso e già concordato pari a € 55.735,00 (cinquantacinquemilasettecentotrentacinque//00) oltre iva;
- Per le attività "a consumo" di cui ai punti 1B, 7 e 8B: un corrispettivo massimo presunto pari a € 32.004,00 (trentaduemilaquattro//00) oltre iva.

La quotazione a giornata per attività "a consumo" è la seguente:

- Programmatore senior: 380,00 (trecentottanta/00) € oltre iva;
- Programmatore junior: 200,00 (duecento/00) € oltre iva.

A titolo esplicativo si riporta la tabella seguente:

Rif. ad Art.1	Tipologia di servizio	Dettaglio	Cadenza	Corrispettivo (oltre iva)
1A: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Attivazione del servizio di usability – tramite cloud computing - del CRM Software As A Service (SAAS)	<i>Manutenzione CRM Dir. Attività Produttive RT 2019</i>	<i>una tantum</i>	€ 15.003,00
1B: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Attivazione del servizio di usability – tramite cloud computing - del CRM Software As A Service (SAAS)	<i>Manutenzione CRM Dir. Attività Produttive RT 2020</i>	<i>a consumo</i>	€ 10.002,00
2: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Assessment Turismo	<i>Sviluppo moduli</i>	<i>una tantum</i>	€ 3.149,00

3: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Maplab privati	<i>Sviluppo moduli</i>	una tantum	€ 2.490,00
4: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Parix web	<i>Connect dati CRM con sistema regionale</i>	una tantum	€ 4.400,00
5: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Vetrina Toscana	<i>Porting sul CRM.sviluppo moduli</i>	una tantum	€ 13.800,00
6: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Importazione database indagine SWG all'interno del CRM	<i>Porting dati e aggiornamento sul CRM</i>	una tantum	€ 1.890,00
7: Progetto INDUSTRIA 4.0 PROG/91	Manutenzione ordinaria Cantieri 40	<i>Manutenzione, aggiornamento contenuti, help desk</i>	<i>a consumo (1.000 euro oltre iva canone mensile sino al 30 ottobre 2020)</i>	€ 12.000,00
8A: Progetto OPEN TOSCANA EVOR/12	Attivazione del servizio di usability – tramite cloud computing - del CRM Software As A Service (SAAS)	<i>Manutenzione CRM Dir. Agro Alimentare RT 2019</i>	una tantum	€ 15.003,00
8B: Progetto OPEN TOSCANA EVOR/12	Attivazione del servizio di usability – tramite cloud computing - del CRM Software As A Service (SAAS)	<i>Manutenzione CRM Dir. Agro Alimentare RT da 2020</i>	a consumo	€ 10.002,00

A Codesto Spettabile Operatore economico è richiesto (secondo le indicazioni sopra riportate) di inserire nello spazio messo a disposizione da START il corrispettivo fisso per le attività di cui ai punti 1A, 2, 3, 4, 5, 6 e 8A (pari a € 55.735,00 oltre iva).

La FST si riserva di attribuire tutto il budget (sulla base di incarichi successivi) oppure limitare il budget, sulla base delle sue esigenze e disponibilità.

Per l'espletamento dei servizi oggetto dell'accordo quadro affidando non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza e pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" – DUVRI e non sussistono di conseguenza costi della sicurezza di cui all'art. 23 comma 15 del D.Lgs. 50/2016.

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 35 comma 4 e dell'art.106 comma 7 del Codice il valore massimo stimato dell'appalto è pari ad € 130.000,00 (centotrentamila//00) oltre iva.

FST si riserva di richiedere a Codesto Spettabile fornitore l'avvio immediato delle attività nelle more delle verifiche sulle dichiarazioni presentate e di tutti gli altri adempimenti prescritti e finalizzati alla predisposizione del contratto di servizio.

Ad aggiudicazione avvenuta, firmato l'accordo quadro con l'operatore, la FST comunicherà allo stesso il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), con cui concorderà un calendario di lavoro. Il Fornitore è tenuto a rispettare i termini e le specifiche, come indicato nella richiesta di disponibilità.



In merito alla fatturazione si fa presente che:

- Fondazione Sistema Toscana, **a partire dal 1° gennaio 2019** è soggetta agli obblighi e agli adempimenti inerenti alla fatturazione elettronica, in base alla nuova normativa in materia. Pertanto, da tale data le fatture debbono essere inviate tramite canale telematico, usando il codice univoco M5UXCR1 e in formato pdf, la “copia di cortesia” ai referenti del progetto (a.decesare@fst.it e m.acquaviva@fst.it).
- Sono esonerati dall’emissione della fattura elettronica solo gli operatori (imprese e lavoratori autonomi) che rientrano nel cosiddetto “regime di vantaggio” (di cui all’art. 27, commi 1 e 2, del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 luglio 2011, n. 111) e quelli che rientrano nel cosiddetto “regime forfettario” (di cui all’art. 1, commi da 54 a 89, della legge 23 dicembre 2014, n. 190). In tali ultime ipotesi, pertanto, le fatture dovranno essere trasmesse, in formato .pdf, ai referenti del progetto a.decesare@fst.it e m.acquaviva@fst.it.) e all’Amministrazione (amministrazione@fst.it).
- FST non è soggetta agli obblighi e agli adempimenti inerenti allo split payment.
- La fattura dovrà essere intestata a:
Fondazione Sistema Toscana
Via Duca d’Aosta, 9 - 50129 Firenze
P.IVA 05468660484
Codice Fiscale 05468660484
- La fatturazione avrà una cadenza mensile;
- Le fatture saranno saldate entro 60 gg. d.f.f.m., fatta eccezione per la/le fatture che verranno emesse al 31/12/2019 la cui cadenza del saldo è fissata entro 30 gg. d.f.f.m;
- Tutte le fatture dovranno riportare nel campo descrizione, il riferimento all’incarico, nonché la sintesi del servizio prestato:
Fornitura del servizio di sviluppo moduli, del servizio SaaS (usability as a service), di manutenzione ordinaria del CRM e della piattaforma web Cantieri 4.0, di servizio di help desk informatico
CIG dell’ordine: * _____
CIG dell’Accordo quadro: 81453836B0
Codice Commessa: *
Nome progetto: *
Oggetto: *
**Comunicati di volta in volta al momento dell’ordine*
- Il pagamento delle fatture è altresì subordinato alla verifica della regolarità contributiva da parte di FST presso gli enti competenti.

Art. 4 - Documentazione richiesta

Documenti richiesti nei modelli allegati:

- Ordinativo diretto siglato per accettazione;
- Allegato A, B1 e B2 siglati per accettazione;
- la copia del documento di identità del rappresentante legale e dei sottoscrittori;
- DGUE (Allegato 1): **compilare OBBLIGATORIAMENTE le seguenti parti: PARTE II Sez. A; PARTE III. Sez. A, B, C e D; PARTE IV Sez. ALFA, PARTE V;**
- Dichiarazione per gli obblighi di tracciabilità finanziaria, compilata e sottoscritta come da modello allegato (Allegato 2);
- Dichiarazione integrativa al DGUE, compilata e sottoscritta come da modello allegato (Allegato 3);
- Offerta economica.

Art. 5 - Subappalto e cessione del contratto

L'affidatario dichiara di non voler fare ricorso al subappalto. È vietata la cessione totale o parziale del contratto.

Art. 6- Penali e risoluzione del contratto

FST si riserva di risolvere il presente contratto nei seguenti casi di inadempimento:

- a) in caso di ritardo nell'organizzazione delle attività rispetto a quanto indicato nei singoli ordini e alle condizioni previste nel presente Ordinativo e nel successivo Accordo quadro;
- b) in caso di modifica delle funzionalità del servizio senza autorizzazione della FST
- c) in caso di inosservanza delle disposizioni in tema di riservatezza o proprietà degli elaborati
- d) in caso di indisponibilità/irreperibilità accertata della persona preposta ai rapporti con FST.

Per ognuna di queste mancanze, FST contesterà per iscritto l'inadempimento richiedendo di fornire adeguate giustificazioni nel termine di 48 ore dal ricevimento della comunicazione scritta da parte di FST. Inoltre, comunicherà l'applicazione delle penali nella misura di euro 50,00 (cinquanta/00) giornaliera per ogni giorno successivo a quello feriale di ricevimento della comunicazione fino ad un massimo del 10% dell'importo aggiudicato.

Trascorsi i termini indicati nel contratto, in caso perduri l'inadempimento, le penali giornaliere saranno raddoppiate per un ulteriore periodo di 10 giorni. Scaduto anche tale termine, la FST, ove perduri l'inadempimento, procederà ad inviare formale diffida all'aggiudicatario ai sensi dell'art.1454 del codice civile, assegnando allo stesso un congruo termine per l'adempimento, scaduto il quale sarà facoltà della FST risolvere il contratto; durante l'ulteriore periodo assegnato continueranno ad essere applicate le penali nella misura massima.

In tutti i casi, il responsabile del contratto provvederà a contestare l'inadempimento all'aggiudicatario e ad applicare la penale, ove ritenga che le motivazioni addotte, da inviarsi alla FST entro 5 giorni consecutivi dalla contestazione, non siano sufficienti ad escludere l'imputabilità dell'inadempimento all'impresa.

In caso di applicazione delle penali, la FST ha facoltà di rivalersi sui pagamenti dovuti all'aggiudicatario in relazione al presente contratto.

In ogni caso, qualora la FST rilevi gravi o reiterate inadempienze dell'aggiudicatario rispetto alle attività oggetto dell'accordo quadro e agli obblighi previsti dal presente capitolato, la stessa invierà formale diffida assegnando un congruo termine, scaduto il quale il contratto sarà risolto di diritto.

In caso di risoluzione, l'Amministrazione procederà a rivalersi sui pagamenti dovuti all'aggiudicatario, salvo l'ulteriore risarcimento dei danni, anche derivante dalla necessità di procedere ad un nuovo affidamento, dalla mancata esecuzione delle attività, dal danno d'immagine eccetera. Anche in questo caso, l'amministrazione potrà rivalersi sui pagamenti ancora da effettuare.

Art. 7 - Obblighi dell'impresa

L'aggiudicatario, ai sensi dell'art.24 della L. R. Toscana n.38/07, ha l'obbligo di informare immediatamente la stazione appaltante di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione.

L'impresa si impegna a seguire con attenzione quanto previsto nel presente documento di gara cosciente delle penali previste per inadempienza. Inoltre, per tutta la durata del contratto, l'impresa si impegna a fornire alla FST un referente e i suoi recapiti telefonici mobili e di posta elettronica, per le comunicazioni di servizio e il coordinamento.

Art. 8 - Verifica di regolare esecuzione

La FST verificherà, in ogni caso e in ogni momento la stessa ritenga opportuno, la regolare esecuzione delle prestazioni in relazione a quanto stabilito nel presente documento sulla base di quanto riportato negli ordini e nel campo descrizione delle fatture emesse e presentate dall'aggiudicatario, oltre a quanto

contenuto nell'offerta dell'aggiudicatario del servizio, a quanto indicato nei singoli ordini e a quanto eventualmente contenuto nelle norme specifiche del contratto.

Infatti, ai sensi dell'art. 102, comma 2, del D.Lgs. 50/2016, le prestazioni contrattuali sono soggette a verifica di conformità, per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali e delle pattuizioni concordate in sede di affidamento.

Art. 9 - Recesso unilaterale

La FST può, in qualsiasi momento, recedere dal contratto stipulato per sopravvenuti motivi di interesse pubblico o di autotutela. Il mantenimento del servizio è infatti sottoposto alla verifica delle risorse effettivamente rese disponibili alla FST dalla programmazione delle sue attività e da quelle regionali. Pertanto, la FST declina ogni responsabilità in caso di eventuale annullamento.

In tal caso, il contraente ha diritto al pagamento dei servizi prestati fino a quel momento, purché correttamente eseguiti, secondo il corrispettivo e le condizioni pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria e a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del Codice Civile.

Art. 10 - Trattamento dei dati personali

Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali, emanata con il D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 e dal 25 maggio 2018 dal Regolamento UE 679/2016 (Regolamento Generale Protezione Dati), e in relazione alle operazioni che vengono eseguite per lo svolgimento delle attività previste dal presente appalto, l'Aggiudicatario si impegna altresì ad adottare le necessarie misure di sicurezza e ogni misura idonea a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga in conformità alla legge sulla privacy e per l'effetto manleva la Committente da ogni e qualsiasi conseguenza pregiudizievole dovesse subire in relazione a pretese fatte valere al riguardo da chicchessia.

L'Esecutore ha il diritto di accesso e di rettifica dei suoi dati personali.

Per ogni questione riguardante questi ultimi, l'Aggiudicatario si rivolge al Delegato alla protezione dei dati. L'Esecutore ha il diritto di rivolgersi in ogni momento al Garante europeo per la protezione dei dati.

Art. 11 - Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

Con la documentazione di gara presentata l'Aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 10 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche. L'Aggiudicatario in sede di partecipazione ha già prodotto il codice IBAN del conto corrente bancario o postale dedicato su cui transiteranno tutti i movimenti relativi a detta commessa con FST (il CIG attribuito dall'Autorità di Vigilanza è: **81453836B0**) e le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul conto corrente dedicato.

In caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti consentiti dalla legge idonei a garantire la tracciabilità dei flussi finanziari, il contratto è risolto di diritto.

Art. 12 - Stipula dell'Accordo quadro

La stipula del contratto avviene con le forme previste ai sensi dell'art. 32 e 54 del D.Lgs. 50/2016.

L'impresa resta impegnata alla stipula fin dal momento della presentazione dell'offerta, mentre la FST resta impegnata dal momento dell'approvazione dell'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'art. 56 comma 3 della L.R. 38/2007.

Art. 13 - Oneri tributari e spese contrattuali

I corrispettivi del presente contratto sono soggetti alle disposizioni del DPR 633/1972 per quanto concerne l'IVA, al DPR 131/1986 per quanto concerne l'imposta di registro e al DPR 642/1972 per l'imposta di bollo. L'imposta di bollo e di registro e ogni altra spesa connessa al contratto sono a carico del contraente.

