

Appalto per la 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

FST ha la necessità di affidare all'esterno il servizio come in epigrafe;

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 spettabile 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.

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 di procedere con l'affidamento diretto del servizio in oggetto in seguito alla richiesta dello scorso 17/12/2019 fatta alla **AGRITURISMO.COM S.r.l.** relativamente al servizio di seguito dettagliato:

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.

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.

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.

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”.

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.

AGRITURISMO.COM S.r.l. ha inviato la documentazione per il lotto **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**, nei termini temporali previsti.

In data 18/12/2019 Paolo Chiappini ha effettuato l'apertura delle offerte accedendo all'area contenente la documentazione amministrativa, da cui risulta:

- 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);

Paolo Chiappini ha completato la valutazione della documentazione di tipo amministrativo per il lotto **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**, approvandola.

Successivamente ha proceduto all'apertura dell'offerta economica rimessa dalla **AGRITURISMO.COM S.r.l.** pari a **€ 55.735,00 oltre iva.**

Paolo Chiappini ha completato la valutazione della documentazione di tipo economico per il lotto **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**, designando quale affidatario per il predetto ordinativo alla **AGRITURISMO.COM S.r.l.** e inviando una e-mail di avviso.