

“VIVA Servizi S.p.A.”

DELIBERAZIONE N. 66 DEL 14.06.2023

APPROVAZIONE DEL PROGETTO DI INTEGRAZIONE DEL SERVIZIO CALL CENTER NELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA SALESFORCE, APPROVAZIONE CAPITOLATO TECNICO PREDISPOSTO DALL'AREA INFORMATICA E INDIZIONE PROCEDURA APERTA A RILEVANZA COMUNITARIA PER I CANONI DI LICENZA D'USO INERENTI ALL'AREA WEB CLIENTI E IL SERVIZIO DI CALL CENTER DELLA PIATTAFORMA SALESFORCE E RELATIVO PIANO DI SUPPORTO (PSP – PREMIER SUCCESS PLAN) PER 24 MESI (01/11/2023-31/10/2025).

Il Consiglio di Amministrazione,

Premesso che:

- la VIVA Servizi S.p.A. dispone della Piattaforma Applicativa SalesForce da ottobre 2019 (affidamento con ns. Prot. 27201 del 31/10/2019), individuata previo esperimento di procedura negoziata finalizzata all'individuazione del miglior prodotto informatico con cui gestire lo sportello clienti on-line;
- l'utilizzo della Piattaforma Salesforce è subordinato all'attivazione di determinati canoni di licenza d'uso, in funzione dei moduli che sono implementati; a seguito del primo affidamento, nel 2021, si è proceduto all'indizione di una procedura negoziata plurima per l'attivazione dei canoni di licenza d'uso dell'Area WEB clienti per la durata di 24 mesi, con scadenza il prossimo 31/10/2023;
- attraverso questa Piattaforma, nel 2020 è stato riprogettato il nuovo Sportello WEB Clienti che grazie ad una nuova veste grafica e ad una maggior facilità di utilizzo, nell'ultimo biennio ha fatto registrare una media di 25.500 richieste da parte dei Clienti. Questo nuovo strumento, insieme agli altri canali dedicati alla relazione con l'utenza, hanno permesso di affrontare il difficile periodo pandemico permettendo a VIVA Servizi di erogare un servizio di qualità che ha anche valso, nel 2021, il premio Top Utility “Consumatori e Territorio”, oltre al conseguimento di ottimi indici di soddisfazione, rilevati nelle indagini di Customer satisfaction svolte. Confermando l'interesse nel Prodotto, che si presta a numerose integrazioni dei servizi di Customer Care, nel 2022 è stato implementato un chat-bot interattivo per una comunicazione più smart con il cliente;

- in ottica di efficientamento del servizio erogato dagli addetti ai rapporti con l’utenza (operatori di Front Office e Call Center), si propone di ampliare ulteriormente le funzionalità della Piattaforma implementando il servizio di Call Center tramite il modulo “Service Cloud Voice”. Il Progetto di ampliamento rappresenta una ulteriore innovazione tecnologica dei sistemi di comunicazione e relazione con il cliente che permetterà, nei prossimi anni, anche di sostituire l’attuale cruscotto funzionale Clienti realizzato in SAP con un moderno sistema CRM (Customer Relationship Management). L’esigenza si colloca anche in un’ottica di rinnovamento tecnologico infrastrutturale e messa in sicurezza della soluzione informatica, che punta alla sostituzione dell’ormai obsoleto sistema CTI (Computer Telephony Integration) erogato con piattaforma Genesys;

- la proposta del Progetto di integrazione del servizio di Call Center e il rinnovo dei canoni delle licenze d’uso della Piattaforma Salesforce si articolano come segue:

1) **CANONI LICENZA D’USO PIATTAFORMA SALESFORCE**

Indizione di procedura aperta a rilevanza comunitaria per i canoni di licenza d’uso delle licenze inerenti all’area WEB clienti e le nuove licenze del “Servizio Cloud Voice” e relativo Piano di Supporto (PSP), per un periodo di 24 mesi (01/11/2023-31/10/2025) e per un importo posto a base di gara pari a 236.000,00 € (oltre IVA), così come da schema di seguito riportato:

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	QUANTITA’
Knowledge	1
Data Storage (10Gb)	1
Customer Community Plus - Enterprise Edition – Logins	10.001
Lighting Service Cloud - Enterprise Edition	23
Service Cloud Voice	23
Digital Engagement	10
Service Cloud Einstein	10
Chat user	10
Chatbot	1
Premier Success Plan (Support)	1

2)

- omissis -

- l'indizione di una procedura aperta a rilevanza comunitaria per l'attivazione dei canoni di licenza d'uso delle licenze inerenti all'area WEB clienti e le nuove licenze del Servizio Cloud Voice così come da schema sopra riportato per un periodo di 24 mesi (01/11/2023-31/10/2025) e relativo Piano di Supporto (PSP).

Considerato che:

- l'importo complessivo a base di gara dell'affidamento relativo all'attivazione dei canoni di licenza d'uso delle licenze della Piattaforma Salesforce e relativo Piano di Supporto (PSP) è stimato in € 236.000,00 oltre IVA, in lotto unico ed è costituito dai seguenti prodotti:

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	QUANTITA'
Knowledge	1
Data Storage (10Gb)	1
Customer Community Plus - Enterprise Edition – Logins	10.001
Lighting Service Cloud - Enterprise Edition	23
Service Cloud Voice	23
Digital Engagement	10
Service Cloud Einstein	10
Chat user	10
Chatbot	1
Premier Success Plan (Support)	1

- i canoni di licenza d'uso sono in parte necessari allo svolgimento di attività riconducibili ai settori speciali e in parte riconducibili ai settori ordinari e si ritiene opportuno procedere con l'indizione di una procedura aperta sopra soglia comunitaria nel rispetto del limite della soglia € 214.000,00 riferita ai settori ordinari;

Si rende necessario:

- procedere all'attivazione dei canoni di licenza d'uso della Piattaforma Salesforce e relativo Piano di Supporto per il periodo 01/11/2023-31/10/2025;
- procedere con l'affidamento del servizio mediante il criterio del minor prezzo rispetto all'importo posto a base di gara, ai sensi dell'art. 36, comma 9-bis, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., in quanto

trattasi di servizio a canone e supporto con caratteristiche standardizzate e le cui condizioni sono definite dal mercato;

- prevedere quale requisito di partecipazione degli operatori economici di essere rivenditori autorizzati delle licenze SaaS Salesforce dei prodotti oggetto dell'Appalto;

Vista la nota datata 08/06/2023 del Responsabile dell'Area Informatica, dott.ssa Lara Franchini, condivisa dal Direttore Generale;

A voti unanimi;

delibera

1. di approvare il progetto di integrazione del Servizio di Call Center nella Piattaforma Salesforce, così come sopra descritto;
2. di approvare il Capitolato Tecnico relativo al "Attivazione canoni di licenza d'uso Piattaforma Salesforce e Premier Success Plan per 24 mesi (01/11/2023-31/10/2025)", datato giugno 2023, redatto dall'Area Informatica di VIVA Servizi S.p.A., per l'importo complessivo presunto a base di gara di € 236.000,00 oltre IVA e relativo ai seguenti prodotti:

OGGETTO DELL'APPALTO	QUANTITA'
Knowledge	1
Data Storage (10Gb)	1
Customer Community Plus - Enterprise Edition – Logins	10.001
Lighting Service Cloud - Enterprise Edition	23
Service Cloud Voice	23
Digital Engagement	10
Service Cloud Einstein	10
Chat user	10
Chatbot	1
Premier Success Plan (Support)	1

3. di indire, per le motivazioni di cui in premessa, apposita procedura aperta a rilevanza comunitaria rivolta agli operatori economici che sono rivenditori autorizzati delle licenze SaaS Salesforce dei

prodotti oggetto dell'Appalto per l'attivazione dei canoni di licenza d'uso e relativo Piano di Supporto (PSP – Premier Success Plan) della Piattaforma Salesforce di VIVA Servizi S.p.A., per il periodo pari a 24 mesi decorrenti dal 01/11/2023 al 31/10/2025 per un importo complessivo stimato a base di gara di € 236.000,00 oltre IVA in lotto unico;

4. di stabilire, ai sensi dell'art. 36, comma 9-bis, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., quale criterio di aggiudicazione del servizio di manutenzione, quello del minor prezzo, in quanto trattasi di servizio a canone e di supporto con caratteristiche standardizzate e le cui condizioni sono definite dal mercato, rispetto agli importi posti a base di gara;
5. di dare mandato al Direttore Generale di procedere alla pubblicazione del “Bando di gara” e del relativo “Disciplinare di gara”, che verranno predisposti dall'Area Appalti, in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti in materia, nonché di apportare eventuali modifiche non sostanziali al “Capitolato Tecnico” che si rendessero necessarie per l'espletamento della procedura di gara;
6. di dare altresì mandato al Direttore Generale, giusta procura notarile datata 12.09.2019, di procedere alla stipulazione del relativo contratto con la ditta aggiudicataria ad avvenuta produzione della documentazione necessaria al perfezionamento del contratto stesso;
7. di dare atto che il ruolo di Responsabile Unico del Procedimento è svolto dalla dott.ssa Lara Franchini, Responsabile dell'Area Informatica, mentre il ruolo di Direttore dell'Esecuzione è svolto dal p.i. Giorgio Duca del Settore Analisi e Programmazione della medesima Area;
8. di fare fronte all'onere derivante, determinato in via presuntivo in € 381.000,00 oltre IVA, con le somme previste nel Budget Beni e Servizi dell'Area Informatica 2023-2025 e nel Budget Investimenti dell'Area Informatica 2023.
