

OGGETTO: Manutenzione correttiva ed evolutiva dei prodotti Salesforce

<p>PROPOSER:  ICT</p>	<p>RAA n° 20      DATA: 10/04/2024  IL/I RESPONSABILE/I <i>Andrea Gianni</i></p>
<p>SERVIZIO LEGALE ED APPROVVIGIONAMENTI UO Acquisti Dir. Operative e Informatica SS/es</p>	<p>Prot. (E) SAL n° 168    del 11.04.2024 Prot. (U) SAL n° 168    del 03/05/2024  IL RESPONSABILE <i>F.to Monica Venturi</i></p>
<p>DIREZIONE AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO</p>	<p>Prot. DF n° 287/U    del 07/05/2024  IL RESPONSABILE <i>F.to Francesco Patrizi</i></p>
<p>DIRETTORE GENERALE</p>	<p>PROVVEDIMENTO N° 43    DEL 07.05.24  IL RESPONSABILE <i>F.to Giuseppe Ferraro</i></p>
<p>PRESIDENTE</p>	<p>PROVVEDIMENTO N° _____ DEL _____  IL RESPONSABILE</p>
<p>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</p>	<p>DELIBERA N° _____ DEL _____</p>
<p>ASSEMBLEA</p>	<p>SEDUTA DEL: _____</p>

**1. Descrizione oggetto<sup>1</sup>:**

Si richiede l'attivazione dei servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva dei prodotti Sa implementati:

- service cloud
- service cloud voice
- digital engagement
- CRM Analytics
- marketing cloud

In particolare, si dovrà prevedere:

- lo sviluppo delle personalizzazioni del modulo Digital Engagement, con particolare riferimento alla messa in produzione di un nuovo canale di comunicazione con la clientela (real time c
- l'analisi e la personalizzazione di un chatbot con intelligenza artificiale predittiva;
- la modifica e l'implementazione dei moduli Service Cloud Voice e Marketing Cloud.

Saranno remunerati nell'ambito dell'importo massimo del contratto solo le giornate/uomo effettivamente richieste nel corso di durata dell'affidamento e correttamente eseguite.

Il pagamento avverrà al termine di ciascun intervento richiesto e del rilascio di apposito deliverable per importo pari al prodotto tra il numero di giornate/uomo prestate e dell'importo unitario offerto.

**2. Quantità:**

NA

**3. Durata:**

36 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto

**4. Motivazione all'acquisto/richiesta atto integrativo:**

Il Contratto in essere, stipulato con RTI Deloitte Risk Advisory/EY Advisory/TELCO in adesione ad Quadro Consip per l'affidamento dei servizi da remoto, è in scadenza ma permane l'esigenza di relazione a questa specifica attività.

**5. Solo in caso di affidamento diretto e/o procedura ad inviti - Indicare i dati dell'Operatore Economico<sup>2</sup>:**

Dati	Obbligatorio	Informazione
Ragione sociale	Si	Deloitte Consulting s.r.l. Società Benefit
Partita IVA	Si	0394532962
Codice fiscale	Si	0394532962
Indirizzo mail di contatto operatore economico	Si	dconsulting@deloitte.legalmail.it
Recapito telefonico di contatto operatore economico	Si	06478051

<sup>1</sup> In caso di atti modificativi integrativi di contratto già stipulato indicare natura della richiesta (opzione di durata/importo, 6/5, revisione etc.) il repertorio del contratto (ID) e il CIG;

<sup>2</sup> È obbligatorio replicare la tabella in caso di procedura ad inviti, una per ciascun invitato;

6. Solo in caso di affidamento diretto e/o procedura ad inviti - Motivazione per la scelta del contraente o degli invitati<sup>3</sup>:

La scelta del fornitore è operata sulla base di ragioni di economicità, competitività del prezzo e di metodologia agile di gestione dei progetti. In generale, l'affidabilità e la garanzia che Deloitte ha ottenuto dalle implementazioni su Salesforce. La partnership tra le due aziende ha permesso a Deloitte Consulting Società Benefit di ottenere il titolo di "Salesforce Partner of the Year" per il 2024. Le certificazioni di tutti i moduli funzionali di Salesforce e i differenti profili specialistici. Deloitte ha condotto con successo progetti in ambito Salesforce, ottenendo un punteggio del 95% in termini di soddisfazione del cliente al seguito del conseguimento del risultato progettuale. Inoltre, la collaborazione tra le due aziende ha permesso al fornitore di risultare particolarmente competitivo rispetto alle altre soluzioni sul mercato di riferimento, in virtù della conoscenza dell'ambiente raggiunto.

7. Solo in caso di affidamento diretto - Esperienze pregresse

Allegare documenti/indicazioni puntuali di riferimento a comprovate esperienze pregresse da parte dell'Operatore Economico che lo rendano idoneo all'esecuzione delle prestazioni in oggetto. Deloitte Digital possiede requisiti di comprovata esperienza nel settore e di affidabilità in precedenza, ha già prestato servizi analoghi presso le seguenti aziende:

- Philip Morris Italia  
Progetto: PMI new Customer Service e Salesforce automation B2B  
Moduli Salesforce: Sales Cloud, Service Cloud, Consumer Good Cloud
- Octo  
Progetto: Digital Transformation  
Moduli Salesforce: Service Cloud, Experience Cloud, Marketing Cloud e Heroku
- Inpeco  
Progetto: Inpeco Digital Transformation  
Moduli Salesforce: Service Cloud, Sales Cloud, Service Cloud Voice, Analytics, Knowledge
- Localsearch  
Progetto: Digital Transformation  
Moduli Salesforce: Sales Cloud, CPQ Cloud, Pardot, Community Cloud
- Eutelsat  
Progetto: BIP Digital Transformation Program  
Moduli Salesforce: Sales Cloud, Service Cloud, Community Cloud, Pardot, Marketing Cloud

8. Subappalto

Indicare eventuali prestazioni non subappaltabili con relativa motivazione e/o eventuale percentuale massima rispetto al valore complessivo dell'affidamento che può essere subappaltata con motivazione: \_\_\_\_\_

Si vuole indicare eventuali prestazioni o lavorazioni oggetto dell'appalto che, pur subappaltabili, devono formare oggetto di ulteriore subappalto, ai sensi dell'Art. 119 comma 17 del D.lgs. 36/2003

<sup>3</sup> Specificare per come sia stata valutata la congruità dei prezzi offerti;

<sup>4</sup> È possibile fare riferimento a prestazioni già eseguite in passato per Cotral S.p.A. con attenzione alla coerenza rispetto al criterio di rotazione, allegare documenti a comprova di altre esperienze pregresse.

<sup>5</sup> Trattasi del c.d. "subappalto a cascata" che, in ragione di specifiche caratteristiche dell'appalto e altre esigenze, può essere limitato per quanto riguarda le prestazioni/lavorazioni oggetto del contratto d'appalto;

SI  NO

Se "Sì", indicare quali:

-----  
-----

9. Solo il caso di affidamento diretto e/o procedura ad inviti – Iscrizione ad elenchi o albi

Si conferma che l'Operatore Economico indicato è stato prioritariamente individuato tra gli elenchi o albi istituiti dalla Regione Lazio?

SI NO 

10. Solo in caso di affidamento diretto e/o procedura ad inviti - Principio di rotazione

L'operatore/i Economico/i indicato/i è il contraente assegnatario di precedente commessa nello stesso settore merceologico, oppure nella stessa categoria di opere, oppure nello stesso settore di servizi presente RAA

SI  NO 

Si richiede la deroga al principio di rotazione per una delle fattispecie previste ai commi 4 o 5 del D.lgs. 36/2023?

 Effettiva assenza di alternative sul mercato (per i seguenti motivi: \_\_\_\_\_) e accurata esecuzione del precedente contratto L'affidamento in oggetto è per un importo inferiore a € 5.000,00 al netto di IVA

L'Operatore Economico era stato aggiudicato all'interno di un'altra fascia economica diversa da quella della presente RAA, di cui all'Ordine di servizio Cotral n° 71 del 18/07/2023?

SI  NO 

Se "Sì", specificare la fascia di appartenenza dell'ultima commessa aggiudicata:

(Per forniture e servizi ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione)

 affidamento di importo compreso tra € 5.000,00 e € 39.999,00 al netto di IVA affidamento di importo compreso tra € 40.000,00 e € 99.999,00 al netto di IVA affidamento di importo compreso tra € 100.000,00 e € 139.999,00 al netto di IVA affidamento di importo compreso tra € 140.000,00 e valori inferiori alla soglia di rilevanza europea al netto di IVA

(Per lavori)

 affidamento di importo compreso tra € 5.000,00 e € 39.999,00 al netto di IVA affidamento di importo compreso tra € 40.000,00 e € 99.999,00 al netto di IVA affidamento di importo compreso tra € 100.000,00 e € 149.999,00 al netto di IVA

---

<sup>6</sup> Utilizzare come riferimento di massima il codice ATECO dell'Operatore Economico.

- affidamento di importo compreso tra € 150.000,00 e € 999.999,00 al netto di IVA
- affidamenti di importo compreso tra € 1.000.000,00 e valori inferiori alla soglia di rilevanza eu al netto di IVA.

11. Solo in caso di gara – Criterio di aggiudicazione

- Offerta economicamente più vantaggiosa
- Minor prezzo

12. Solo in caso di gara – Procedura di acquisto

Indicare la procedura di acquisto suggerita:

- Procedura aperta
- Procedura ristretta
- Procedura negoziata previa indagine di mercato
- Procedura negoziata

13. Requisiti speciali

Viene richiesto il possesso di requisiti speciali da parte dell'Operatore Economico in aggiunta a quelli generali richiesti ex lege?

SI  NO

Se "Sì", elencare quali:

14. Solo per affidamenti/procedure sottosoglia - Cauzione definitiva:

Si richiede l'esenzione da cauzione definitiva ai sensi degli Artt. 53 e 117 del D.lgs. 36/2023?

SI  NO

Se "Sì", specificare le adeguate motivazioni all'esonero della prestazione della garanzia:

-----  
-----

15. È previsto un D.U.V.R.I. / attestato di non interferenza?

SI  NO

16. c.d. 6/5:

SI  NO

17. opzioni (durata/importo) oltre il c.d. 6/5

SI  NO

Se "Sì", elencare quali:

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_

18. Altri allegati alla RAA <sup>7</sup>

19. Figure tecniche:

R.U.P. (Responsabile di Progetto): Alessandro Viggiani

ID Conflitto di interesse: 5451/2024

D.E.C<sup>8</sup>/ D.L.: \_\_\_\_\_

Coordinatore della Sicurezza \_\_\_\_\_

20. Programmazione:

L'acquisto in oggetto si ricollega ad un fabbisogno già inserito nella programmazione degli acquisti approvata?  **NO**

Se "SI" Riferimento C.U.I.:

Se "NO", motivazione mancato inserimento nel piano approvato e indicazione del CUI acquisito:

Importo inferiore a 140.000,00 €

21. Strumenti di acquisto:

Si vuole aderire ad una Convenzione/AQ di CONSIP oppure della Centrale Acquisti Regione Lazio?  **NO**

Se "Sì", riportare il codice identificativo della procedura a cui si vuole aderire e allegare relativi documenti pubblicati da CONSIP oppure della Centrale Acquisti Regione Lazio:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il prodotto è reperibile sul M.E.P.A.?

**NO**

Se "Sì", riportarne il riferimento:

[Fare clic qui per immettere testo.](#)

22. Importo della spesa

<sup>7</sup> Per affidamenti (al netto di IVA) di forniture e servizi di importo compreso tra € 140.000,00 e valori inferiori alla soglia di affidamenti di lavori di importo compreso tra € 150.000,00 e € 999.999,00 e affidamenti di lavori di importo compreso tra € 1.000.000,00 e inferiori alla soglia di rilevanza europea è obbligatorio allegare: 1) capitolato speciale, 2) elementi essenziali del contratto, 3) e motivazione a richiedere la garanzia provvisoria.

<sup>8</sup> Nell'ambito di beni e servizi è obbligatorio che il D.E.C. differisca dal R.U.P. per i contratti di servizi e forniture di particolare importanza o importo delle prestazioni, individuati nell'Art. 32 dell'Allegato II.14 D.lgs. 36/23;

<sup>9</sup> Ai sensi dell'Art. 114 Comma 4. D.lgs. 36/23, nel caso di contratti di importo non superiore a 1 milione di €, e comunque in assenza di e di rischi di interferenze, il D.L., se in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente sulla sicurezza, svolge anche le funzioni di controllo per la sicurezza in fase di esecuzione;

Importo totale della spesa (comprensivo delle eventuali opzioni), IVA esclusa: € 135.000,00 con importo unitario a base di gara per giornata/uomo pari ad € 364,00

Di cui per costi della manodopera (solo per lavori e servizi) distinguendo l'importo dei medesimi alle eventuali opzioni di importo: € 0,00 €

CCNL sulla base del quale sono stati individuati i costi della manodopera: \_\_\_\_\_

Di cui per costi derivanti da rischi per interferenza (solo se previsti dal D.U.V.RI.): € \_\_\_\_\_

### 23. Riferimenti per la contabilizzazione

Tab. 1

OGGETTO	IMPORTO TOTALE (€)	PREV. BUDGET	NATURA	AREA FUNZ.L E	FONTI FINANZIAMENTO	% FINANZ. TO
Manutenzione evolutiva dei prodotti Salesforce	€ 135.000,00	SI	OPEX	A	COTRAL	100
<b>IMPEGNO TOTALE</b>	<b>€ 135.000,00</b>					

**LEGENDA:**

Previsto a budget inserire: SI, NO

Natura inserire: OPEX (costo operativo), CAPEX (investimento), MAGAZZINO

Area Funzionale inserire: A (Corporate), G (Gomma), F (Ferro), N.O. (Non Osp)

Fonte finanziamento inserire: denominazione e/o riferimenti di ente o altra fonte

% Finanziamento solo se compilato il precedente, inserire: la percentuale finanziata

Tab. 2: Ripartizione della spesa per esercizio di competenza:

OGGETTO	2024 (€)	2025 (€)	2026 (€)	2027 (€)	2028 (€)	IMPORTO TOTALE (€)
Manutenzione evolutiva prodotti Salesforce	35.000€	50.000€	50.000€			€ 135.000,00
<b>IMPEGNO TOTALE</b>						<b>€ 135.000,00</b>

Nota Bene:

I valori d'importo totale" e "Impegno totale" delle tabelle 1 e 2 devono coincidere.

Superamento soglia:

Il gruppo merci e/o l'eventuale fornitore proposto hanno superato l'importo di €139.999,00 (servizi) o €149.999,00 (lavori) nell'anno solare?

SI  NO

Se "Sì", è stata acquisita una relazione motivata da parte del Proposer?

SI  NO

24. Modalità di acquisto:

Si rimanda e si accolgono le argomentazioni illustrate nella Sezione Proposer - punti nn. 1- 4 e 6.

Detto affidamento, il primo per l'OE in questione dall'entrata in vigore del Nuovo Codice, risulta rientrare nella fascia di importo compresa tra Euro 100.000 ed Euro 139.999.

Nell'anno in corso, è stato effettuato un ulteriore affidamento in favore della società Deloitte Consul per un importo pari ad € 193.000,00, derivante da contratto scaturente da procedura di gara autorizzata Provvedimento n. 113 del 05.12.2023.

Nel 2023 non sono stati effettuati altri affidamenti in favore dell'OE.

Il servizio in oggetto è affidabile ai sensi degli artt. 49 commi 2 e 3, 50 comma 1 lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023.

La durata del servizio è di 36 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

Come riportato dal Proposer nel punto 14, per il presente affidamento dovrà essere richiesta la costituzione di una garanzia definitiva.

La società Deloitte Consulting s.r.l. Società Benefit è registrata su STELLA.

L'affidamento rientra nell'ambito dei Settori Ordinari.

Si rileva la completezza formale della dichiarazione resa dal RUP ai sensi dell'OdS n. 3 del 11/01/2023.

Si riporta di seguito l'elenco degli allegati SAL che fanno parte integrante della presente RAA:

- Mail dell'U.O. Contratti e Gestione Fornitori, ricevuta il 17.04.2024, in riscontro alla richiesta di effettuare le consuete verifiche relative al SAP.

DISPOSITIVO: VISTA LA RAA n. 20 DEL 10/04/2024 PRESENTATA DA ICT, IL DIRETTORE GENERALE DISPONE:

a) di autorizzare, ai sensi degli artt. 49 commi 2 e 3, 50 comma 1 lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023, l'affidamento dei servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva dei prodotti Salesforce, in favore della società Deloitte Consulting s.r.l. Società Benefit, alle condizioni tecnico ed economiche almeno pari a quelle descritte



punti nn. 1-3-22, per una durata di 36 mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto, per un importo massimo complessivo pari € 135.000,00 oltre IVA;

b) di conferire mandato al RUP per richiedere, tramite STELLA, l'offerta alla società Deloitte Consulting Società Benefit per le attività ed entro i limiti di spesa indicati nei punti nn. 1-3-22, e per l'espletamento delle conseguenti attività a norma di legge;

c) di conferire mandato alla Dirigente del Servizio Legale e Approvvigionamenti per l'espletamento delle relative verifiche di legge non acquisite tramite FVOE

25. Previsione eventuale costo di pubblicazione degli avvisi di gara:

SI       NO       Importo \_\_\_\_\_

## 26. Imputazione contabile:

OGGETTO	IMPORTO TOTALE (€)	CODICE CENTRO DI COSTO	DESCRIZIO NE CENTRO DI COSTO	CODICE VOCE DI COSTO	DESCRIZIONE VOCE DI COSTO	CODIC E AREA FUNZ. LE
Manutenzione evolutiva dei prodotti Salesforce	135.000€	A15000	IT	42071039	Manutenzione SW	TPL_A
<b>IMPEGNO TOTALE</b>	<b>135.000,00</b>					

OGGETTO	IMPORTO	CODICE CENTRO DI COSTO	DESCRIZIO NE CENTRO DI COSTO	CODICE VOCE DI COSTO	DESCRIZIONE VOCE DI COSTO
Inserzioni pubblicitarie		A13000	SAL	420720 35	Inserzioni pubblicitarie