MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI 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. CIG A0279FDFD4

Premessa

Nell'ambito per percorso di digitalizzazione ormai avviato da anni ed in particolare in coerenza con la strategia *cloud first,* il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali utilizza licenze *Salesforce* a supporto della piattaforma di Customer Service, adottata tra le altre cose per gestire i quesiti e le istanze degli utenti in relazione alle differenti aree tematiche presidiate dall'Amministrazione, tra le quali vi sono anche le Nuove Misure di Inclusione ed Accesso al Lavoro. Tale piattaforma consente al Ministero di erogare servizi in risposta alle esigenze di cittadini, imprese ed altre Amministrazioni, attraverso processi interamente digitalizzati.

In particolare, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha reso disponibile, sempre attraverso *Salesforce* sul proprio sito Web istituzionale, una sezione per consentire l'accesso a dati e informazioni e il dialogo in modalità interamente digitalizzata con vari stakeholder, quali cittadini, imprese ed altre Amministrazioni. Tale sezione all'interno del sito Web istituzionale dell'Amministrazione costituisce un vero e proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ed infatti prende in nome di URP on-line.

L'introduzione e la gestione di misure e servizi digitalizzati ha comportato in capo al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali l'esigenza di dotarsi, manutenere ed evolvere una soluzione tecnologica per la gestione digitale delle richieste di supporto da parte dei cittadini, ad esempio nella compilazione dei form online e delle richieste di qualsivoglia quesito relativo all'adesione all'iniziativa. Pertanto, per favorire la diffusione della conoscenza dello strumento e nell'ottica di adempiere nel migliore dei modi alla propria missione istituzionale, il Ministero ha sviluppato una serie di iniziative di informazione e comunicazione rivolte ai propri utenti istituzionali, con la finalità di rendere consapevole l'utilizzo di tale strumento.

Per rispondere alle esigenze sopra illustrate, l'Amministrazione ha interesse ad acquisire una fornitura di licenze *Salesforce*, come proseguimento ed integrazione della piattaforma di Customer Service già in uso, che consenta di erogare quanto sinora realizzato, come i servizi dell'URP on-line e la gestione digitale delle richieste di supporto da parte dei cittadini. Tale soluzione informatica deve essere in grado di gestire e processare le richieste e le relazioni con i cittadini in linea con i più recenti standard tecnologici di settore, così da offrire un servizio efficace in termini di risoluzione e assistenza, rapido nei tempi di risposta alle problematiche ed efficiente nell'erogazione del prodotto finale.

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente capitolato ha per oggetto la fornitura di licenze *Salesforce*. In particolare, le licenze sono necessarie per la gestione e la valorizzazione della soluzione informatica di *Customer Service,* già in essere presso l'Amministrazione per la gestione dei quesiti e delle istanze dei cittadini relativi ai servizi erogati dal Ministero ed anche relativi alle Nuove Misure di Inclusione ed Accesso al Lavoro.

Sulla base dello scenario illustrato fortemente in evoluzione e nell'ottica di contenimento dei costi per l'implementazione dei servizi necessari e per la gestione futura di esercizio è stata prevista, in continuità con l'attuale funzionamento, l'adozione di una soluzione tecnologica di sviluppo applicativo di tipo *cloud* in modalità *SaaS,* come indicato nella Strategia per la Crescita digitale del Paese e nel Piano Triennale per l'Informatica, con la Strategia Cloud Italia ed infine con il Piano Italia digitale 2026.

Componenti della soluzione

Si riportano di seguito i dati utili a comprendere per ogni tipo di soluzione Salesforce la tipologia di richiesta e le quantità relative alle utenze interessate.

- **Service Cloud enterprise edition, Service Cloud Einstein enterprise edition e Service Cloud Einstein Analytics (Tableau CRM plus enterprise edition)** Con Salesforce Einstein è possibile misurare l'efficacia e l'efficienza del sistema di *caring* predisposto per i cittadini attraverso la creazione di indicatori specifici (KPI) e ottenere insights ed elementi predittivi grazie a modelli di IA facilmente costruibili sulla base del contesto e delle proprie esigenze. Service Cloud Lightning deve inoltre consentire la gestione delle richieste di accesso agli atti utilizzando la piattaforma dell'URP on-line.

- **Data Storage e File Storage** Ampliamento per archiviazione dati ed ulteriore spazio per l'archiviazione dei dati ad una singola organizzazione Salesforce (ORG).

- **Public Communities Page Views – Enterprise Edition** Community Cloud è una piattaforma sociale progettata per connettere e facilitare la comunicazione tra i clienti di un'organizzazione. La piattaforma supporta la gestione delle relazioni con i clienti (CRM) e offre ai clienti canali per trovare informazioni e comunicare con altri clienti. La Public Communities Page View permette agli utenti di visualizzare le informazioni ricercate senza doversi identificare attraverso un'utenza di accesso.

- **Additional API Calls** Ogni modulo aggiuntivo permette di avere ulteriori chiamate API al giorno per organizzazione Salesforce (ORG).

- **Einstein Bots** Con Einstein Bots è possibile costruire e gestire i robot digitali per facilitare il carico sugli agenti di servizio. In particolare, i robot possono gestire richieste di routine e liberare gli agenti per gestire problemi più complessi e anche raccogliere informazioni pre-chat per risparmiare tempo.

- **Knowledge** Salesforce Knowledge fornisce uno strumento di gestione e definizione di una knowledge base, certificata KCS v6, che può essere pubblicata e resa accessibile su tutti i canali di interazione con l'utenza.

- **Digital Engagement - Enterprise Edition** Soluzione che consente di gestire la relazione con i cittadini utilizzano i principali canali di messaggistica digitali come Chat, SMS, Facebook Messenger. I cittadini possono contattare l'amministrazione utilizzando il canale da loro preferito e gli agenti di servizio possono rispondere alle richieste direttamente dall'applicazione con cui gestiscono la relazione con il cittadino.

- **Customer Community - Enterprise Edition – Logins** Community Cloud è una piattaforma sociale progettata per connettere e facilitare la comunicazione tra i clienti di un'organizzazione. La piattaforma supporta la gestione delle relazioni con i clienti (CRM) e offre ai clienti canali per trovare informazioni e comunicare con altri clienti. La Customer Community Login permette agli utenti di visualizzare le informazioni ricercate accedendo alla propria area di pertinenza utilizzando un Utenza e Password di accesso con durata limitata temporalmente (consumo ad ogni accesso). *Vengono confermate le stesse licenze del biennio 2022/2023 per sperimentare un login degli utenti al netto di successive estensioni future.*

- **MULESOFT -** Cittadini e imprese non dovranno più fornire le informazioni che gli enti già possiedono, semplifica e velocizza i tempi di fruizione dei servizi pubblici, garantendo la sicurezza dei dati degli interessati. Favorisce l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati della PA.

Nella seguente tabella si riportano la durata in mesi e le quantità delle componenti richieste

Modulo Salesforce	Misura	Quantità	Durata in mesi 2024	Durata in mesi 2025
Service cloud enterprise edition	Utente/mese	45	12	12
Service cloud Einstein enterprise edition	Utente/mese	45	12	12
Service cloud Einstein Analytics (Tableau CRM plus enterprise edition)	Utente/mese	10	12	12
File Storage (1 TB)	Licenza/mese	1	12	12
Data Storage (10GB)	Licenza/mese	4	12	12
Public Communities Page View (1 milione/mese) - enterprise edition	Mil/mese	1	12	12
Additional API Calls - (pacchetto di 10000 giornaliere)	Pacchetto/mese	20	12	12
Einstein Bots (pacchetto di 100 conversazioni/mese)	Pacchetto/mese	1100	12	12
Knowledge	Utente/mese	5	12	12
Digital Engagement - enterprise edition	Utente/mese	2	12	12
Customer Community - enterprise edition - Logins	Login/mese	5000	12	12
Mulesoft - Any Point Platform - Base Level Platinum 2 core prod/4 core preprod	Licenza/mese	1	12	12

2. DURATA DELLA FORNITURA

La fornitura oggetto del presente avrà durata di 24 mesi, con inizio in data 11 gennaio 2024 e termine in data 10 gennaio 2026.

3. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura prevede la messa a disposizione di una piattaforma di test, tesa al collaudo delle personalizzazioni e alla formazione sull'applicativo.

In seguito alla riattivazione della piattaforma, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali effettuerà dei test di accesso e verificherà le specifiche tecniche e funzionali della soluzione fornita controllando gli strumenti messi a disposizione con l'obiettivo di approvare il corretto funzionamento del sistema e la rispondenza ai requisiti richiesti.

4. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI CONNESSI ALLA PIATTAFORMA APPLICATIVA

I servizi descritti nei successivi paragrafi sono da intendersi connessi alla fornitura della piattaforma applicativa, motivo per cui devono essere garantiti dal fornitore unitamente alla piattaforma medesima.

Data Center

- Alta affidabilità;
- Disponibilità di procedure di *Disaster Recovery*;
- Architettura orientata ai servizi;
- Separazione di applicazione e dati tra sottoscrittori del servizio, cioè separazione netta dei dati da quelle di altri clienti che utilizzano lo stesso servizio *cloud;*

- Crittografia dei dati “in transit” e “at rest”;
- Meccanismi standard per la produzione, analisi archiviazione dei file di log;
- Meccanismi di gestione password (complessità/scadenza);
- Segregazione della rete, meccanismi sicuri di separazione della rete (Router, Firewall, etc) per il controllo e la sicurezza;
- Tool di protezione contro attacchi informatici;
- Procedure di gestione degli *incident* di malfunzionamento/sicurezza.

I Data Center in cui sono ospitate e gestite l'insieme delle risorse hardware, software e gli archivi dei documenti conservati nell'ambito di un servizio di *Cloud Computing* devono essere amministrati nel rispetto delle norme italiane ed europee sulle misure di sicurezza e dotati di specifici sistemi di protezione logica e fisica al fine di impedire accessi non autorizzati. Il fornitore del servizio in *cloud* dovrà dimostrare di rispettare la normativa europea per la gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS) e per la cura dei dati. I Data Center dovranno essere dotati delle caratteristiche descritte di seguito.

Portabilità dei dati
Il Fornitore dovrà garantire una piattaforma avente caratteristiche tecnologiche che diano garanzia di portabilità dei dati di proprietà del committente nei casi di passaggio ad altro applicativo, alla scadenza delle licenze, o per altre cause di interruzione del rapporto contrattuale non ora identificabili.

Tolleranza ai guasti
La piattaforma software che eroga il servizio di *Cloud Computing* deve essere predisposta per operare senza interruzioni (la finestra di erogazione del servizio deve considerarsi 24 ore al giorno, 7 giorni su 7) sfruttando tecniche avanzate di *fault-tolerance*.

Servizi di assistenza per malfunzionamenti
Si richiede al fornitore la disponibilità di un numero telefonico attivo dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, e di una casella mail per segnalazione di malfunzionamenti, problemi tecnici, richieste di supporto.

Trattamento dei dati
Il Fornitore nel rispetto degli obblighi previsti dalla normativa italiana applicabile sulla protezione dei dati si impegna ad effettuare un’amministrazione sicura ed efficace del controllo e del trattamento dei dati. Inoltre, il fornitore si impegna, per i dati gestiti in modalità *cloud*, al rispetto della normativa vigente, ossia il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016. Infine, il fornitore è chiamato a individuare e designare gli amministratori di sistema, tra i soggetti in grado di garantire il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

6. OFFERTA
Il costo complessivo massimo della fornitura è pari ad **€ 1.169.760,00** IVA esclusa.

7. PENALI E VERIFICHE DELLA SOLUZIONE INFORMATICA
Conformemente a quanto disposto dall’art. 126 del codice dei contratti pubblici (D.lgs. n. 36/2023), sarà applicata una penale nella misura dello 0,3 per mille dell’importo contrattuale per ogni giorno in cui il servizio non è stato regolarmente erogato. In ogni caso le penali non potranno superare il 10% dell’importo contrattuale.
Al termine dell’attività di fornitura della piattaforma, il personale dell’Amministrazione provvederà ad eseguire dei test di accesso e a verificare le caratteristiche tecniche e funzionali della soluzione.
Sarà verificato il buon funzionamento del sistema e la rispondenza della soluzione rispetto ai requisiti richiesti. Nel caso in cui i requisiti non fossero correttamente rispettati, l’Amministrazione provvederà a segnalare l’esito negativo della verifica al fornitore, il quale avrà l’onere di correggere le difformità entro il termine di n. 10 (dieci)

giorni solari dalla data di comunicazione. Qualora la soluzione proposta dal fornitore non sia coerente con i vincoli imposti, l'Amministrazione si riserva di esprimere parere negativo alla verifica. L'esito della verifica sarà comunicato in forma scritta al fornitore. Il referente tecnico dell'Amministrazione per il servizio in oggetto è l'Ing. Danilo Giaquinto, Dirigente della Divisione II della Direzione Generale dell'innovazione tecnologica delle risorse strumentali e della comunicazione.
Mail: dgiaquinto@lavoro.gov.it

7. MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE

L'amministrazione si riserva di modificare la quantità delle prestazioni contrattuali fino a concorrenza del quinto dell'importo contrattuale, a norma dell'art. 120 del codice dei contratti pubblici (d.lgs. 36/2023).

8. DOCUMENTAZIONE

Il fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione tutta la documentazione necessaria al setup e all'utilizzo del sistema:

- Manuale di configurazione in lingua italiana;
- Manuale utente in lingua italiana.

La documentazione richiesta dovrà essere resa disponibile in formato sorgente, PDF, HTML.