

“Affidamento di un Servizio di Project Management Office per l’implementazione del Progetto CRM di Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi e Promos Italia S.c.r.l”

CARATTERISRICHE TECNICHE E MODALITA’ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

CAPITOLATO TECNICO

PREMESSA

Il presente affidamento ha lo scopo di individuare un fornitore in grado di supportare Parcam nella gestione dell’attività di PMO necessaria all’introduzione di un software CRM per Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi e per Promos Italia Scrl.

L’introduzione di un CRM integrato con gli altri sistemi ed applicativi in uso consentirà di avere uno strumento di raccolta, gestione ed analisi di tutte le interazioni con gli utenti e le imprese con le quali Camera di Commercio e Promos Italia si relazionano. Dall’analisi dei fabbisogni è infatti emerso che l’introduzione di un CRM rappresenta per entrambi i soggetti un’opportunità strategica per migliorare l’esperienza dei propri utenti, attraverso una migliore conoscenza dei bisogni delle imprese e la progettazione di servizi coerenti con gli stessi, assicurando nel contempo un efficientamento interno.

Il software identificato quale soluzione più idonea a soddisfare i fabbisogni è Microsoft Dynamics 365, che sarà sviluppato da un partner tecnologico selezionato dalla Camera di Commercio.

L’attività di PMO oggetto del presente capitolato richiederà pertanto l’interazione, oltre che con la Committenza, con le due entità sopra citate e con gli altri soggetti esterni che verranno identificati per la realizzazione del progetto CRM (partner tecnologico, legali, eccetera).

OGGETTO DEL SERVIZIO

Sinteticamente, i servizi di PMO oggetto del presente Capitolato tecnico sono i seguenti:

- **Project Management**

Il Fornitore dovrà eseguire i servizi di project management, che rappresentano il punto di riferimento interno e di coordinamento di tutte le attività di supporto alla pianificazione ed esecuzione della realizzazione e gestione del Progetto CRM e dei soggetti coinvolti (tecnici, funzionari interni e fornitori);

Sede: Milano - Via Meravigli 7

Capitale Sociale Euro 10.000.000,00= i.v.

Codice fiscale - Partita Iva e numero iscrizione al Registro Imprese Milano 05822580964

Rea di Milano n. 1851073

Socio Unico: Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi

- **Supporto al Monitoraggio**

Il Fornitore dovrà effettuare un servizio di verifica costante dei servizi applicativi erogati dal soggetto che si occuperà delle attività di sviluppo, integrazione e messa in esercizio;

- **Change Management**

Il Fornitore dovrà garantire il supporto metodologico, progettuale e gestionale necessario per la predisposizione e lo svolgimento di tutte le attività relative al cambiamento organizzativo di Camera di Commercio e Promos Italia.

DURATA

Il contratto avrà durata di 18 mesi di calendario decorrenti dalla data di avvio effettivo del servizio concordata tra il Fornitore e la Committente, sulla base del cronoprogramma condiviso.

LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

I servizi oggetto del presente Capitolato verranno svolti in modalità che sarà definita nel piano di lavoro concordato tra le Parti. E' prevista l'organizzazione di riunioni periodiche di coordinamento con la Committente a Milano.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI PMO

Nel dettaglio, i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico saranno i seguenti:

Project Management (S1)

I servizi di Project Management rappresentano il punto di riferimento interno e di coordinamento di tutte le attività di supporto alla pianificazione e gestione del Progetto CRM. Il servizio unitario è formato da una serie di obiettivi progettuali che il Fornitore dovrà realizzare e verificare nel corso dell'erogazione del servizio.

Pianificazione (S1.1)

Il Fornitore dovrà erogare un servizio di pianificazione delle attività del Progetto CRM. Il Fornitore dovrà infatti supportare Parcam nel predisporre la pianificazione generale del progetto CRM, controllare l'andamento complessivo dell'esecuzione, sintetizzare gli avanzamenti e/o le rimodulazioni delle singole attività.

Il Fornitore dovrà assicurare – in un elenco non esaustivo - il supporto a Parcam almeno per le seguenti attività:

- il raggiungimento degli obiettivi istituzionali e strategici di Camera di Commercio e Promos Italia;
- la governance del progetto;
- il controllo dei servizi e dei relativi livelli di servizio erogati dal soggetto che sarà responsabile delle attività di sviluppo;
- la definizione delle possibili azioni correttive da porre in essere per ottimizzare l'efficienza complessiva del progetto.

In particolare, la pianificazione riguarderà l'esecuzione delle attività, nei tempi e nelle modalità opportune, per garantire il rispetto dei livelli di servizio e dovrà gestire le interdipendenze delle varie attività di programma in funzione delle priorità identificate.

Il Fornitore, laddove necessario nell'ambito del servizio, sarà tenuto a coordinare e gestire i rapporti, le informazioni e le comunicazioni con Parcam e con soggetti terzi da essa identificati (tecnici, societari e altri).

A corredo delle attività di governance e pianificazione, il Fornitore dovrà produrre periodicamente uno specifico documento denominato Masterplan. Il Masterplan rappresenterà il punto di riferimento documentale in termini di pianificazione delle attività realizzative e dovrà contenere tutte le informazioni di sintesi.

In particolare, dovranno essere evidenziati almeno i seguenti elementi:

- work breakdown structure (WBS);
- organizational breakdown structure (OBS);
- stati di avanzamento e milestones progettuali;
- deliverable di fornitura e output associati (forecast e ripianificazione a finire);
- eventuali non conformità e/o mancate accettazioni del servizio;
- indicatori di qualità di servizio ed eventuali rilievi associati
- issue aperte e loro gestione (LOG).

Il Fornitore dovrà aggiornare obbligatoriamente il documento di Masterplan, almeno con cadenza mensile e comunque tempestivamente in base alle esigenze derivanti dallo stato di avanzamento del Progetto o su richiesta di Parcam.

Gestione Progetto (S1.2)

All'interno del servizio il Fornitore dovrà eseguire in maniera continuativa l'attività di gestione del Progetto CRM.

In particolare, le attività di gestione progettuale sono riconducibili a:

- fornire supporto operativo e metodologico per la definizione e gestione del Progetto;
- supportare Parcam per le decisioni in merito all'ottimizzazione del Progetto;
- verificare e monitorare le milestones progettuali (tecniche, funzionali e organizzative), identificandone le criticità e gestendone i rischi;
- suggerire eventuali azioni correttive a fronte di problematiche rilevate sul Progetto o sulla raggiungibilità degli obiettivi del Progetto;
- supportare Parcam nella verifica della qualità e conformità dei deliverable progettuali, ivi compresa la valutazione della performance dei servizi associati.

In particolare il Fornitore dovrà su richiesta di Parcam:

- gestire le varianti di progetto a fronte di richieste di attività non previste o la loro rimodulazione da parte di Parcam, con un adeguato grado di flessibilità e secondo il budget disponibile;
- supportare Parcam nella gestione delle criticità e delle aree di rischio progettuali;
- controllare e validare la documentazione prodotta in relazione ai livelli di servizio contrattuali;
- analizzare i risultati, definire e controllare l'attuazione delle azioni correttive necessarie al riallineamento del progetto rispetto agli obiettivi preposti.

Nell'erogazione del servizio, il Fornitore dovrà collaborare con tutte le strutture organizzative, interne ed esterne a Parcam, coinvolte nel raggiungimento degli obiettivi, tramite le necessarie attività di coordinamento, controllo e comunicazione.

Supporto al Monitoraggio (S2)

Parte integrante di questo servizio è costituita dalla verifica costante dei servizi applicativi erogati dagli altri fornitori del Progetto.

Monitoraggio Servizio (S2.1)

Il Fornitore deve supportare Parcam nell'analisi e validazione dei dati afferenti i livelli di servizio contrattualmente previsti per l'esecuzione del Progetto.

In particolare, il Fornitore dovrà effettuare:

- monitoraggio dell'effettiva esecuzione di tutti i servizi applicativi;
- raccolta e verifica dei KPI offerti;
- comparazione dei dati e delle informazioni raccolte;
- condivisione delle analisi risultanti;
- rilevazione di eventuali criticità e per ciascuna criticità effettuare un'analisi di dettaglio;
- definizione e proposta di opportune integrazioni e possibili soluzioni;
- aggiornamento periodico almeno mensile o su richiesta di Parcam;
- impatti su pianificazione e stime a finire.

La predisposizione dell'analisi di dettaglio della criticità e la formulazione della proposta della possibile soluzione dovrà essere corredata da una chiara evidenza delle azioni e degli attori che le possono indirizzare e da una valutazione economica puntuale dei costi, rischi e benefici.

Il Fornitore dovrà effettuare una misurazione iniziale degli indicatori e poi verificarli nel tempo in modo continuativo e periodicamente, con la periodicità minima definita da Parcam, in modo da ottenere un monitoraggio costante anche in una logica di miglioramento dei parametri.

Infine il Fornitore dovrà produrre mensilmente o con diversa periodicità concordata con Parcam comunque su specifica richiesta della stessa, un apposito documento di sintesi in merito al monitoraggio degli indicatori.

Supporto gestione operativa (S2.2)

In tale ambito il Fornitore dovrà fungere da raccordo nell'interlocuzione tra Parcam e altri fornitori tecnici e soggetti esterni.

Il Fornitore dovrà quindi affiancare Parcam in maniera continuativa nella gestione operativa delle attività e dovrà nello specifico:

- migliorare i meccanismi di comunicazione e di controllo delle attività operative;
- definire gli elementi integrativi necessari a completare ed ottimizzare i processi e le attività in essere;
- formalizzare nel dettaglio le scelte operative approvate da Parcam;
- produrre proattivamente analisi, report e soluzioni tecniche su ambiti specifici e/o critici per Parcam;
- alimentare ed aggiornare l'eventuale repository documentale di Parcam.

Change Management (S3)

Il Fornitore dovrà garantire il supporto metodologico, progettuale e gestionale necessario per lo svolgimento di tutte le attività relative al cambiamento organizzativo e funzionale dei soggetti delle istanze applicative sia ex-ante sia ex-post al rilascio in esercizio dell'applicazione sviluppata.

A seguito di richiesta di Parcam, il Fornitore dovrà prevedere almeno le seguenti attività:

- valutare la coerenza del cambiamento rispetto agli obiettivi strategici ed i programmi operativi;
- supportare Parcam nel disegno dei nuovi processi relativi al change, esplicandone costi e benefici;
- coadiuvare Parcam nella realizzazione e nel monitoraggio del piano di Change Management in funzione dei gap rilevati;
- produrre un report finale del progetto realizzato utilizzando gli elementi di lesson learned.

RISULTATI ATTESI

E' richiesta al Fornitore, quale parte integrante della proposta, la definizione di un piano di azione, la metodologia di lavoro utilizzata e il cronoprogramma delle attività previste al fine di consentire il conseguimento e il monitoraggio costante dei risultati.

Il fornitore dovrà entro 30 giorni dalla data di avvio del progetto, la realizzazione delle attività di "service setup".

In particolare dovrà essere effettuato l'allineamento con il team tramite una serie di kick-off meeting per l'attivazione del progetto e la condivisione della metodologia di lavoro e del cronoprogramma definito dal Fornitore.

Dovranno inoltre essere illustrate le strategie di sviluppo dell' Action Plan.

Con riferimento a ciascuno dei servizi di PMO elencati e descritti al capitolo precedente i **Deliverable di fornitura** attesi sono i seguenti:

Project Management (S1)

- Documento di Masterplan;
- Documento di avanzamento

Tali documenti devono essere aggiornati con cadenza mensile per l'intera durata del progetto, o con diversa periodicità concordata con Parcam, e comunque tempestivamente in base alle esigenze derivanti dallo stato di avanzamento del Progetto.

Supporto al Monitoraggio (S2)

- Documento di analisi comparativa;
- Documento di sintesi indicatori;
- Documento di analisi risultati di progetto.

L'attività di monitoraggio dovrà prevedere un aggiornamento periodico almeno mensile o con diversa periodicità concordata con Parcam per l'intera durata del progetto

Change Management (S3)

- Action Plan e Report finale

Il report finale dovrà essere consegnato entro la conclusione del contratto.

DIMENSIONAMENTO

Gruppi di lavoro

Il Fornitore dovrà strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura e pertanto avrà la totale responsabilità del raggiungimento degli obiettivi progettuali e della produzione dei deliverable di fornitura.

In linea generale l'erogazione del servizio in oggetto richiede da parte delle risorse professionali impiegate un elevato livello di specializzazione e di esperienza specifica. Il Fornitore inoltre è obbligato a garantire che il servizio erogato sia costantemente allineato alle evoluzioni tecnologiche e tematiche oggetto del Contratto. A tal fine, il fornitore dovrà mettere a disposizione del progetto figure professionali in grado di garantire un elevato livello qualitativo di competenze e conoscenze nell'ambito di riferimento del servizio.

PARCAM S.R.L.

Il Fornitore, per l'erogazione dei servizi, dovrà obbligatoriamente impiegare risorse corrispondenti alle figure professionali riportate qui di seguito:

Figura professionale

PROJECT MANAGER
CONSULENTE SENIOR
CONSULENTE JUNIOR
SUBJECT-MATTER EXPERT CRM (DYNAMICS 365)

I CV delle risorse professionali facenti parte del team di progetto saranno oggetto di valutazione.

Le figure di Project manager, Consulente senior e Subject matter expert CRM dovranno possedere preferibilmente: Laurea magistrale o Specialistica o Vecchio ordinamento o cultura equivalente - Esperienza almeno decennale nel settore.

La figura di Consulente junior dovrà possedere preferibilmente : Laurea triennale o cultura equivalente - Esperienza almeno triennale nel settore

Il Contratto di servizio indicherà e contestualizzerà le specifiche competenze, conoscenze, certificazioni, ecc., delle figure professionali necessarie all'erogazione dei servizi rispetto al modello minimo generale richiesto.

Modalità di erogazione del servizio ed indicatori di performance

Il fornitore aggiudicatario dovrà gestire le attività in stretto coordinamento con il Committente.

Per la realizzazione delle attività si dovrà interfacciare con referenti di Camera di Commercio e di Promos Italia nonché con il partner tecnologico incaricato della realizzazione del software CRM e con gli altri soggetti esterni che verranno identificati (legali, eccetera).

Il fornitore dovrà individuare, all'interno della struttura organizzativa di cui si avvarrà in fase di esecuzione dell'incarico, un "Project Manager" quale unico referente responsabile per tutte le comunicazioni che intercorreranno tra committente e appaltatore.

La scelta dovrà essere sottoposta ad approvazione da parte di Parcam. Verranno valutate l'esperienza professionale nel settori d'attività del progetto e l'anzianità professionale dell'account.

Nel caso in cui si rendesse necessaria la sostituzione del PM individuato o qualsiasi altra figura professionale del team indicato in sede di offerta tecnica e il cui profilo sia stato valutato positivamente dal committente, il fornitore aggiudicatario si impegna a individuare un soggetto di pari professionalità che potrà essere nominato solo previa accettazione da parte di Parcam.

Il fornitore aggiudicatario si impegna all'esecuzione di tutte le attività previste dal presente capitolato e da quelle indicate nell'offerta tecnica secondo le scadenze previste dal cronoprogramma presentato dal fornitore e convalidato con il committente in base alle esigenze del progetto per tutti i deliverable indicati al paragrafo "Risultati attesi"

Modalità di remunerazione del servizio

La modalità di remunerazione dei Servizi di PMO è a "corpo" per la durata del progetto.

Nella modalità a corpo, la responsabilità del risultato è affidata integralmente al fornitore, il quale ha la responsabilità ed organizza le proprie risorse professionali, tecniche e

PARCAM S.R.L.

metodologiche in autonomia per soddisfare le richieste progettuali della Committente garantendo in ogni caso il rispetto delle scadenze previste, degli indicatori di qualità ed il livello atteso dei deliverables di fornitura.

Ai fini della sola remunerazione a corpo, il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio "team ottimale" per ciascuno dei suddetti servizi.

La Committente in ogni caso avrà la possibilità, nella fase di esecuzione dei servizi, di verificare l'effettiva presenza di tali figure nel team di lavoro dedicato all'erogazione dei servizi.

Oltre al prezzo totale offerto "a corpo" al Fornitore verrà richiesto di quotare una tariffa giornaliera per il mix medio giornaliero delle risorse impiegate, in una configurazione individuata come "ottimale" del team di lavoro dedicato.

PROPRIETA' DEI PRODOTTI

Qualunque progetto/materiale realizzato nell'espletamento delle attività oggetto del presente capitolato rimarrà di proprietà piena ed assoluta di Parcam, la quale si riserva ogni diritto e facoltà in ordine all'utilizzo, nonché ad ogni eventuale modifica ritenuta opportuna a suo insindacabile giudizio. È fatto divieto al fornitore aggiudicatario ed ai componenti del suo staff di utilizzare i risultati delle attività, per proprie pubblicazioni ovvero fornirli a terzi senza preventiva autorizzazione scritta di Parcam.

CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

Il Fornitore aggiudicatario si impegna a garantire la massima riservatezza e a non rendere disponibili o comunque divulgare, salvo su autorizzazione espressa di Parcam S.r.l. a terzi, che non siano in rapporto di dipendenza e/o collaborazione con la Società, i dati e/o le informazioni derivanti dall'attuazione del rapporto contrattuale con Parcam S.r.l. in ottemperanza al presente capitolato. Tale impegno non comprende dati e/o informazioni di pubblico dominio e/o già diffuse e comunque già accessibili ai terzi.

(Il presente Capitolato tecnico è in lavorazione e viene allegato all'Avviso di indagine di mercato a titolo informativo. Il Capitolato tecnico definitivo sarà parte integrante della documentazione di gara, al lancio della procedura.)