

SPECIFICA TECNICA

Piattaforma CRM Centralizzata e Servizi Digitali Correlati

- SPECIFICA TECNICA
 - Piattaforma CRM Centralizzata e Servizi Digitali Correlati
 - 1. Oggetto e Finalità della Fornitura
 - 2. Contesto Organizzativo e Motivazioni (AS-IS / TO-BE)
 - 3. Ambito di Applicazione e Perimetro Funzionale
 - 4. Descrizione Sintetica della Piattaforma CRM Richiesta
 - 5. Requisiti Funzionali
 - 5.1 Gestione Contatti e Stakeholder
 - 5.2 Eventi, Inviti e Comunicazioni
 - 5.3 Newsletter e Gestione Consenso (GDPR)
 - 5.4 Automazione dei Processi e Workflow
 - 5.5 Reporting e Dashboard
 - 6. Requisiti Tecnici e Architetture
 - 7. Requisiti di Sicurezza, Privacy e GDPR
 - 8. Integrazioni Applicative
 - 9. Servizi Professionali e Modalità di Erogazione
 - 10. Livelli di Servizio (SLA)
 - 11. Modalità di Verifica, Test e Collaudo
 - 12. Piano di Migrazione Dati
 - 14. Rischi Progettuali e Misure di Mitigazione
 - 15. Documentazione, Formazione e Supporto al Change Management
 - 16. Obblighi dell'Appaltatore

1. Oggetto e Finalità della Fornitura

1.1

La presente specifica tecnica disciplina i requisiti funzionali, tecnici, di sicurezza e di servizio relativi alla fornitura di una **piattaforma CRM centralizzata** e dei relativi **servizi professionali di configurazione, integrazione, migrazione dati, supporto e manutenzione**.

1.2

La fornitura è finalizzata a:

- superare l'attuale gestione frammentata dei contatti, delle relazioni e delle attività (foglio di calcolo, strumenti eterogenei, documenti statici)
- garantire la tracciabilità end-to-end di interazioni, eventi, campagne e relazioni
- supportare in via prioritaria le attività del Dipartimento Comunicazione, Relazioni Esterne e stakeholder management, con possibilità di estensione ad altri dipartimenti in fasi successive

2. Contesto Organizzativo e Motivazioni (AS-IS / TO-BE)

2.1 Contesto AS-IS

Dalla raccolta requisiti effettuata con l'area Comunicazione/Relazioni Istituzionali emergono le seguenti criticità principali:

- **assenza di un "single source of truth"**: contatti e organizzazioni sono gestiti in modo distribuito, con aggiornamenti manuali e mapping su Excel;
- **scarsa tracciabilità delle interazioni**: non è disponibile uno storico strutturato di incontri, note, comunicazioni, in particolare per le relazioni apicali (Direzione/Presidenza);
- **gestione eventi non integrata**: guest list, inviti e partecipazioni sono gestiti su file non collegati a un sistema unico;
- **rischi/zone grigie GDPR**: utilizzo di liste Excel e strumenti diversi (es. piattaforme di mailing), con misallineamenti su consensi e disiscrizioni tra aree;

- **visibilità limitata sulle relazioni esterne** e mancanza di policy e strumenti condivisi per la loro tracciabilità.

2.2 Obiettivi TO-BE

La piattaforma CRM dovrà consentire di:

- disporre di un **CRM unico e centralizzato** per contatti, organizzazioni, eventi e relazioni istituzionali;
- automatizzare e standardizzare i processi di gestione inviti, partecipazioni, eventi e aggiornamento dei dati;
- gestire in modo strutturato le **comunicazioni/newsletter**, con corretta gestione di consensi e disiscrizioni, riducendo il rischio di non conformità GDPR;
- abilitare una **mappatura e reportistica** robusta sulle relazioni esterne, incluse le interazioni apicali;
- garantire la **segregazione dei dati** per area/dipartimento e una governance chiara dei permessi.

3. Ambito di Applicazione e Perimetro Funzionale

3.1 Ambito della Fase 1

L'ambito iniziale di implementazione (Fase 1) comprende principalmente:

- gestione contatti/stakeholder (interni ed esterni) e mappatura per organizzazione di appartenenza;
- gestione eventi e comunicazioni (guest list, inviti, partecipazioni, newsletter, collegamento a form esistenti);
- tracciamento delle relazioni apicali (Direzione/Presidenza) e delle attività istituzionali correlate.

3.2 Evoluzioni Future

È prevista la possibilità di estendere la piattaforma ad altri dipartimenti e processi (es. Training Dept.), in coerenza con l'evoluzione del programma di digitalizzazione e con la roadmap applicativa.

4. Descrizione Sintetica della Piattaforma CRM Richiesta

4.1

La Piattaforma dovrà essere una soluzione **cloud** di livello enterprise, erogata in modalità SaaS, caratterizzata da:

- architettura **API-first**, predisposta per integrazioni con sistemi esterni (Mailchimp, Eventbrite, ERP, HR, servizi web);
- disponibilità di **moduli configurabili** per: contact management, campagne, eventi, workflow e dashboard;
- **modello dati configurabile e adattabile** alle esigenze dell'Istituto, con previsione di migrazione iniziale da strumenti pre-esistenti.

4.2

La piattaforma dovrà inoltre consentire la gestione centralizzata di ruoli, permessi e segmentazione dei dati per area/dipartimento, nonché l'integrazione con i sistemi di autenticazione e gestione identità esistenti.

5. Requisiti Funzionali

5.1 Gestione Contatti e Stakeholder

La Piattaforma dovrà garantire:

- **anagrafica unica** di contatti e organizzazioni, con campi personalizzabili e possibilità di tagging/segmentazione;
- **centralizzazione dei contatti** con storico delle interazioni a livello operativo e direzionale (inclusi incontri e contatti della Presidenza/Direzione);
- **mappatura per azienda/ente di appartenenza** (fornitori, HR, alumni, partner scientifici, ecc.);
- gestione di note, attività e “touchpoint” associati a contatti/organizzazioni.

5.2 Eventi, Inviti e Comunicazioni

La Piattaforma dovrà supportare:

- creazione e gestione di **guest list**, inviti, conferme (RSVP) e presenze;
- tracciamento delle interazioni con partecipanti e stakeholder apicali;
- possibilità di integrare form ed eventi tramite sistemi esterni (es. Eventbrite), secondo quanto previsto dalla piattaforma selezionata;
- correlazione strutturata tra eventi, contatti, organizzazioni e comunicazioni.

5.3 Newsletter e Gestione Consenso (GDPR)

La Piattaforma dovrà prevedere:

- integrazione con sistemi di mailing (es. Mailchimp) per iscrizioni, disiscrizioni e gestione del consenso;
- gestione automatizzata delle preferenze, del consenso informato e delle disiscrizioni, evitando misallineamenti tra dipartimenti;
- funzionalità per la tracciatura puntuale delle basi giuridiche e delle finalità del trattamento.

5.4 Automazione dei Processi e Workflow

Dovranno essere disponibili:

- workflow configurabili per campagne, comunicazioni, ticket interni e attività di aggiornamento anagrafiche;
- **workflow approvativi** dove richiesto dai processi organizzativi;
- possibilità di sfruttare, ove disponibili, funzionalità di **AI/automazione avanzata** previste dalla piattaforma enterprise scelta (es. automazioni intelligenti, suggerimenti, orchestrazione dei flussi).

5.5 Reporting e Dashboard

Il CRM dovrà consentire la definizione di:

- dashboard configurabili per area/dipartimento;
- reportistica su contatti, eventi, segmenti, attività e relazioni esterne, con esplicita attenzione alle relazioni apicali.

6. Requisiti Tecnici e Architeturali

La Piattaforma dovrà soddisfare i seguenti requisiti:

- erogazione in **cloud** con elevati standard enterprise;
- **architettura API-first** per l'integrazione con sistemi esterni (Mailchimp, ERP, HR, altri servizi web);
- disponibilità di **moduli configurabili** e **modello dati flessibile**, con possibilità di evoluzione nel tempo;
- supporto per **SSO con Microsoft Entra ID (SAML)** e gestione del ciclo di vita utenti (provisioning/deprovisioning) tramite SCIM o meccanismi equivalenti;
- preferenza per **data hosting in UE**, in coerenza con le esigenze di compliance.

7. Requisiti di Sicurezza, Privacy e GDPR

La Piattaforma dovrà:

- garantire il trattamento dei dati nel pieno rispetto del GDPR, con gestione documentata del consenso, diritto all'oblio, data retention configurabile;
- mantenere un **audit log completo** delle operazioni rilevanti (accessi, modifiche, consensi, invii);
- consentire la **segregazione dei dati per area/dipartimento** e la definizione granulare di ruoli e permessi;
- supportare l'autenticazione sicura (SSO) e la gestione centralizzata delle identità.

8. Integrazioni Applicative

Sono richieste, come minimo, le seguenti integrazioni:

- sistemi di mailing/newsletter (es. Mailchimp);
- sistemi di registrazione eventi (es. Eventbrite), ove adottati;
- ERP / HR / altri sistemi interni, compatibilmente con le API rese disponibili dalla piattaforma e dai sistemi di destinazione;
- eventuali moduli form e canali di raccolta dati già in uso.

9. Servizi Professionali e Modalità di Erogazione

L'Appaltatore dovrà erogare almeno i seguenti servizi:

- **configurazione iniziale** della Piattaforma, inclusa definizione del modello dati, dei workflow di base e della profilazione utenti;
- **migrazione dati** da strumenti esistenti (es. Excel, elenchi contatti, guest list);
- **setup delle integrazioni** prioritarie (Mailchimp, form, sistemi eventi, sistemi interni);
- **supporto al change management**, con iniziative di accompagnamento all'adozione;
- predisposizione della **documentazione tecnica e utente**.

10. Livelli di Servizio (SLA)

I livelli di servizio minimi richiesti sono i seguenti:

- **Disponibilità della piattaforma:** $\geq 99\%$ su base annua;
- **Tempi di presa in carico dei ticket:**
 - ticket critici: ≤ 4 ore lavorative;
 - ticket non critici: ≤ 24 ore lavorative;
- **Tempi di risoluzione:** proporzionati alla gravità, secondo matrice da definirsi in sede contrattuale;
- **Aggiornamenti e patch:** garantiti dal fornitore in quanto soluzione cloud enterprise, nel rispetto dei requisiti di continuità operativa.

11. Modalità di Verifica, Test e Collaudo

La verifica e il collaudo dovranno includere almeno:

- test funzionali su:
 - gestione contatti e organizzazioni;
 - newsletter e consenso (incluse disiscrizioni e propagazione delle preferenze);
 - eventi, inviti, partecipazioni e tracciamento delle interazioni;
 - workflow base e automazioni principali;
- test delle **integrazioni** (Mailchimp, form, eventuali sistemi eventi e interni);

- verifica della **sicurezza applicativa**, dei diritti, dei ruoli e della corretta separazione dei dati;
- **collaudo finale** con approvazione formale da parte del Responsabile di Progetto.

12. Piano di Migrazione Dati

La migrazione dovrà seguire un percorso strutturato, comprendente:

- **assessment delle fonti dati** esistenti (Excel, elenchi contatti, guest list, eventuali export da strumenti attuali);
- definizione del **modello dati target** (contatti, organizzazioni, tag/segmenti, storico attività, relazioni);
- attività di **pulizia e normalizzazione** dei dati (deduplica, standardizzazione dei valori, riallineamento tag);
- migrazione tecnica verso il CRM centralizzato, con esecuzione di test di coerenza e consistenza;
- validazione con gli utenti chiave (Comunicazione, Relazioni Esterne e altri dipartimenti coinvolti).

14. Rischi Progettuali e Misure di Mitigazione

Sulla base delle criticità AS-IS, si individuano i seguenti rischi principali e relative direzioni di mitigazione:

- **Rischio di qualità dei dati (duplicati, incoerenze)**
 - Mitigazione: attività strutturata di data cleansing e normalizzazione prima della migrazione.
- **Rischio di bassa adozione del sistema**
 - Mitigazione: piano di formazione, supporto al change management e definizione di processi chiari di utilizzo.
- **Rischio di integrazioni non pienamente aderenti**
 - Mitigazione: verifica preventiva della disponibilità e compatibilità delle API, test anticipati in ambiente di prova.
- **Rischio di non conformità GDPR**
 - Mitigazione: utilizzo del CRM come unico punto di gestione consensi/disiscrizioni, audit log, policy di data retention configurabili.

15. Documentazione, Formazione e Supporto al Change Management

L'Appaltatore dovrà fornire:

- **manuale utente e manuale amministratore;**
- sessioni formative per gli utenti del Dipartimento Comunicazione / Relazioni Esterne e per eventuali altri dipartimenti coinvolti;
- supporto al **change management** durante le fasi di avvio e di stabilizzazione operativa.

16. Obblighi dell'Appaltatore

L'Appaltatore si impegna a:

- garantire la **conformità al GDPR** e alle normative vigenti in materia di protezione dei dati;
- garantire la **continuità del servizio** nel rispetto degli SLA concordati;
- assicurare **supporto e manutenzione** evolutiva/correttiva della piattaforma;
- fornire una **roadmap di aggiornamenti e miglioramenti** del servizio CRM e delle relative integrazioni.