

**CAPITOLATO TECNICO PER SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL CRM
PER LA FONDAZIONE TEATRO DELLA TOSCANA**



1. OGGETTO
2. INDIRIZZI E OBIETTIVI
3. REQUISITI DA SODDISFARE – ATTIVITA' DI MARKETING
ATTIVITA' AMMINISTRATIVA/GESTIONALE
4. FUNZIONALITA' MINIME DA SODDISFARE
5. SPECIFICHE TECNICHE E SERVIZI
6. STEP OPERATIVI
7. ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO
8. FASI E TEMPI DI REALIZZAZIONE E COLLAUDO
9. TITOLARITA' DELLA PIATTAFORMA E DEI DATI - OBBLIGO DI RISERVATEZZA

1. OGGETTO

L'appalto ha per oggetto il servizio biennale di gestione, manutenzione, sviluppo ed alloggio su server della piattaforma/software CRM (Customer Relationship Management) di proprietà della Fondazione Teatro della Toscana, secondo le specifiche tecniche riportate nel presente Capitolato.

Il servizio avrà le seguenti finalità, per consentire alla Fondazione di monitorare i parametri richiesti dal Ministero della Cultura (MIC) ai fini del riconoscimento della contribuzione annuale.

- A) Finalità di marketing;
- B) Finalità amministrative e gestionali

Il servizio dovrà, inoltre, gestire ed elaborare i seguenti database:

- DATABASE C1
- DATABASE PERSONALE
- DATABASE ENTI E AZIENDE
- DATABASE CLIENTI

Il CRM, comprese le relative implementazioni e gli sviluppi che saranno realizzati nel corso di esecuzione dell'appalto, resterà di proprietà della Fondazione Teatro della Toscana, che ne manterrà il possesso anche in seguito alla conclusione dell'appalto.

L'appaltatore dovrà, pertanto, garantire alla Fondazione il possesso di ogni chiave di accesso al sistema fin dall'avvio del servizio.

La Fondazione fornirà i file di contenuto per l'importazione.

Sono a carico del soggetto appaltatore gli oneri relativi ad ogni attività di sviluppo del CRM nell'ambiente finale di hosting, ivi comprese le eventuali attività di valorizzazione, migrazione e caricamento dei contenuti sul server di produzione/applicativo.

Sono, inoltre, a carico dell'appaltatore tutte le attività connesse allo svolgimento di test e verifiche propedeutiche e successive all'avvio del servizio, anche qualora da effettuarsi su un sistema diverso da quello in uso.

L'appaltatore dovrà, inoltre, garantire l'attività assistenza per l'intera durata contrattuale, dalla fase di avvio e messa a punto del sistema fino alla cessazione del servizio, con intervento immediato in caso di *bug* delle applicazioni.

E' inoltre, prevista la facoltà della Fondazione di richiedere al fornitore l'effettuazione del servizio di sviluppo software secondo parametri diversi da quelli inizialmente comunicati, oltre alla facoltà di diversificare e variare unilateralmente le indicazioni e le modalità di sviluppo, anche modificando i quantitativi delle singole attività previste, fermo restando, in ogni caso, il valore complessivo dell'appalto che si andrà a stipulare.

2. INDIRIZZI E OBIETTIVI

Le finalità di marketing si articolano in tre indirizzi:

1- *Strategico*: il CRM ha la finalità di mettere in atto una strategia orientata al cliente, attraverso l'acquisizione di nuovi clienti ed il mantenimento della fedeltà di quelli esistenti.

2- *Analitico*: la gestione e l'analisi dei dati dei clienti in riferimento alle attività ed azioni da questi espletate nei confronti della Fondazione.

3- *Operativo*: l'insieme dei processi attraverso cui implementare le attività di contatto diretto, in uscita (invio di una email, SMS) ed in ingresso, in modo automatizzato, per mettere la Fondazione in relazione ai propri clienti, utilizzando campagne di comunicazione e promozionali e con la possibilità di raggruppare i dati in segmenti separati, così da indirizzare messaggi ed offerte specifiche in modo personalizzato.

Le finalità amministrative/gestionali si articolano in quattro indirizzi:

1- *Operativo*: importazione dei dati dei C1 degli spettacoli con la creazione di un database specifico, definito DATABASE C1, ed importazione dei dati amministrativi relativi al personale assunto dalla Fondazione, con la creazione di un database specifico, definito DATABASE PERSONALE, secondo KPI indicate dal MIC ed in dialogo con il sistema di biglietteria in uso e con l'applicativo Zucchetti.

2- *Analitico*: analisi dei dati importati dai C1 degli spettacoli e dei dati relativi al personale della Fondazione.

3- *Di monitoraggio*: monitoraggio, ai fini del mantenimento dei requisiti ministeriali, dei dati dei C1 degli spettacoli di produzione e di ospitalità realizzati dalla Fondazione e dei dati relativi alle giornate ed agli oneri del personale assunto dalla Fondazione.

4- *Di elaborazione*: creazione del dato relativo alle singole produzioni attraverso l'accorpamento dei dati afferenti ad uno spettacolo in relazione alle giornate recitative e dei dati del personale coinvolto relativamente alle giornate lavorative ed agli oneri contributivi.

In riferimento alle attività di marketing, il servizio avrà ad oggetto i seguenti elementi:

- 1- **CREAZIONE DATABASE DI ENTI ED AZIENDE PER PROFILAZIONE E GESTIONE DELLE RELAZIONI E DELLE ATTIVITA'**
 Creazione di un database di enti e aziende con le quali la Fondazione interagisce, che consenta di classificare i diversi stakeholders per tipologia, in base a campi personalizzati. Registrazione di ogni attività messa in campo con l'ente o l'azienda in oggetto, in modo da tenere traccia della "storia" e di tutte le attività realizzate e verificatesi (quali stipula di convenzioni e/o accordi, sponsorizzazioni, progetti specifici, richieste di spazi per eventi) Il CRM deve, quindi, essere in grado di gestire le informazioni di profilo di clienti, fornitori, partner, investitori e mantenerne l'elenco dei contatti. Deve, inoltre, permettere di

visualizzare e gestire le singole attività svolte per l'ente o l'azienda con la cronologia delle relative azioni.

2- CREAZIONE DATABASE DEI CLIENTI DELLA FONDAZIONE PER PROFILAZIONE E MARKETING

Creazione di un database unico con anagrafica, in base a campi personalizzabili, che visualizzi e renda disponibile la cronologia di ogni singola interazione con il contatto, relativo a singoli clienti di:

- i. SPETTACOLI (ABBONATI + ACQUIRENTI SINGOLI BIGLIETTI)
- ii. ATTIVITA' MUSEALI
- iii. ATTIVITA' FORMATIVE

Registrazione nel tempo di ogni interazione di acquisto del cliente con la Fondazione, per tenere traccia della "storia" delle diverse attività, attraverso un interscambio di informazioni con il sistema di biglietteria in uso alla Fondazione (sia attraverso canali di vendita fisici che online).

Più in particolare, il servizio dovrà riferirsi a:

Spettacoli: quali e quanti spettacoli il cliente ha acquistato, in quale settore, tramite quale canale.

Attività museali: quante e quali visite il cliente ha acquistato, in quale lingua, dove, a quale prezzo.

Attività formative: quanti e quali corsi il cliente ha acquistato, attraverso quale canale, a quale prezzo.

Attività di profilazione dei clienti ed attività di marketing profilato: per proporre ai clienti della Fondazione prodotti/servizi ed attività specifiche in linea con gusti e abitudini, in modo da proporre offerte personalizzate per target specifici.

3- REPORTISTICA AUTOMATIZZATA DI VARIO TIPO PER INCASSI

Creazione di reportistica (in parte automatizzata ed in parte attraverso inserimento di dati mediante importazione di C1 del sistema di biglietteria) e creazione di grafici automatizzati relativi agli incassi di:

- i. SPETTACOLI: Report su singoli spettacoli + Report su stagione: creazione di report e grafici personalizzati secondo le esigenze indicate dalla biglietteria e dalla Direzione (a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, si indicano alcuni parametri da monitorare: presenze per singolo spettacolo, % di biglietti interi e ridotti, sede di vendita, % di abbonamenti, costo medio biglietto, biglietti venduti in serale, andamento delle vendite nel tempo)
- ii. ATTIVITA' MUSEALI: Report su singole visite + Report mensile e stagionale: creazione di report e grafici personalizzati che monitorano vari fattori (quali visite totali, partecipanti, incassi, % biglietti interi e ridotti, canali di vendita, % di visite in lingua; visite open e su prenotazione e relativi incassi).
- iii. ATTIVITA' FORMATIVE: Report su singole attività formative (CAE, Lab. D'arte, Attività per bambini, varie attività di formazione rivolte a pubblici esterni) + Report

mensile e stagionale: creazione di report e grafici personalizzati che monitorano vari fattori (quali: numero di attività, presenze, incassi, % ridotti e interi, fasce di età dei partecipanti, comune di residenza dei partecipanti, % di donne e uomini)

In riferimento alle attività amministrative/gestionali, il servizio avrà ad oggetto i seguenti elementi:

a) UTILIZZO DEL DATABASE C1 E DEL DATABASE PERSONALE PER IMPORTAZIONE DATI

Utilizzo del database per le seguenti finalità:

- l'importazione dei dati relativi ai C1 forniti dal sistema di biglietteria in uso, che consenta di quantificare le giornate recitative effettuate dalla Fondazione, dettagliando il numero totale degli spettacoli rispetto al titolo e luogo di svolgimento, il totale degli spettatori presenti, sia rispetto ai singoli spettacoli, sia rispetto al totale generale degli spettacoli effettuati;
- l'importazione dei dati relativi al personale assunto dalla Fondazione relativamente alle giornate lavorative svolte e ai relativi oneri contributivi prodotti.

b) ANALISI E MONITORAGGIO DATI IMPORTATI DAI DATABASE

Analisi dei dati importati dai C1 degli spettacoli che consenta di creare una reportistica relativa al totale degli spettacoli realizzati nei teatri direttamente gestiti dalla Fondazione, in Regione o fuori Regione, permettendo di monitorare che almeno il 70% delle giornate recitative degli spettacoli prodotti sia rappresentato nei teatri direttamente gestiti in esclusiva. Il sistema deve, inoltre, permettere: monitoraggio relativo al rispetto del requisito inerente la realizzazione di un totale complessivo annuo di spettacoli di produzioni pari a 240; calcolo degli spettatori totali, sia rispetto al singolo spettacolo che al totale degli spettacoli realizzati annualmente, monitorando che il riempimento della sala rientri nel parametro del 60% rispetto alla capienza della stessa, oltre al report, sempre pari al 60%, del totale di riempimento sala per tutti gli spettacoli realizzati; reportistica relativa al personale assunto dalla Fondazione, con suddivisione dello stesso per le categorie di personale amministrativo, tecnico e artistico, monitorando che almeno il 50% del personale amministrativo e tecnico risulti assunto con contratto a tempo indeterminato e non venga superato il parametro fra assunzioni del personale a tempo determinato ed assunzioni del personale a tempo indeterminato; monitoraggio che almeno il 40% del personale artistico coincida con quello dell'annualità precedente; calcolo delle giornate lavorative annue, monitorando che vengano raggiunte le 15.000 giornate minime; calcolo degli oneri del personale assunto dalla Fondazione; monitoraggio, previa verifica e confronto dei dati importati, che i parametri inseriti nella domanda preventiva inviata al Ministero siano rispettati e mantenuti.

c) ELABORAZIONE DEI DATI IMPORTATI DAI DATABASE

Elaborazione del dato relativo alle singole produzioni, che comprenda i dati afferenti allo spettacolo prodotto rispetto alle giornate recitative effettuate e dei dati del personale coinvolto relativamente alle giornate lavorative e agli oneri contributivi

3.1 REQUISITI DA SODDISFARE - ATTIVITA' DI MARKETING

In riferimento alle attività di marketing, il software deve avere le seguenti caratteristiche.

Tutte le caratteristiche sotto elencate sono da considerarsi non esaustive delle esigenze della Fondazione, in quanto potranno essere riviste, implementate e/o modificate e sviluppate durante la fase di esecuzione dell'appalto.

In riferimento al DATABASE ENTI/AZIENDE, i dati esemplificativi ma non esaustivi minimi da inserire e gestire nel CRM sono:

- 1-NOME
- 2-SITO
- 3-CONTATTO TELEFONICO
- 4-E-MAIL
- 5-COMUNE
- 6-PROVINCIA
- 7-CAP
- 8-NAZIONE
- 9-INDIRIZZO
- 10-PERSONA DI RIFERIMENTO
- 11-CONTATTO MAIL PERSONA DI RIFERIMENTO
- 12-CONTATTO TEL PERSONA DI RIFERIMENTO
- 13-TIPOLOGIA DI AZIENDA: a-concessioni b-sponsor c-convenzioni d-collaborazioni e-co-marketing f-altro
- 14-NOTE
- 15-COMPILATORE SCHEDA
- 16-DATA DI COMPILAZIONE/MODIFICA SCHEDA

Il CRM deve prevedere la possibilità di filtrare per tutte le tipologie di campi e per più campi contemporaneamente. Ricercando ogni scheda azienda devono essere immediatamente visibili anche tutte le attività messe in campo con quel soggetto (quali stipule di atti, accordi, riunioni, campagne, contatti ricevuti per determinate attività) e i lead di riferimento.

In riferimento al DATABASE CLIENTI singoli della Fondazione per profilazione e marketing, i dati esemplificativi ma non esaustivi minimi da poter inserire e gestire nel CRM sono:

- 1) DATA DI INSERIMENTO DELLA SCHEDA ANAGRAFICA (sia come data secca che come arco temporale - es. da metà aprile a metà maggio, maggiore del 15 settembre etc.)
- 2) NOME (importato da file biglietteria come dato unico insieme al cognome e quindi da separare dallo stesso in fase di importazione)
- 3) COGNOME (importato da file biglietteria come dato unico insieme al nome e quindi da separare dallo stesso in fase di importazione)
- 4) CF
- 5) INDIRIZZO
- 6) NUMERO CIVICO

- 7) CAP
- 8) LUOGO DI ACQUISTO: biglietteria teatro, online, punto vendita esterno prenotazione da Fondazione (per biglietti, attività museali, attività formative. Possibilità di flaggare due o più opzioni del menù)
- 9) DATA DI NASCITA: sia come data che come arco temporale - ad es. dal 1952 al 1968, maggiore del 1 gennaio 1983 etc. (da dedurre attraverso CF)
- 10) SESSO: uomo/donna (da dedurre attraverso CF)
- 11) COMUNE DI RESIDENZA: elenco a disposizione (Possibilità di flaggare due o più opzioni del menù)
- 12) PROVINCIA: elenco a disposizione (Possibilità di flaggare due o più opzioni del menù)
- 13) TELEFONO: (possibilità di spuntare schede anagrafiche con o senza telefono)
- 14) MAIL: (possibilità di spuntare schede anagrafiche con o senza mail)
- 15) NON ABBONATO
- 16) ABBONATO: (elenco di abbonamenti a disposizione. Possibilità di flaggare due o più opzioni del menù. Necessità di associare a determinati tipi di abbonamenti una serie di titoli di spettacoli da poter poi associare come eventi a tutte le schede clienti di abbonati che hanno scelto quel tipo di abbonamento). Possibilità di registrare ogni abbonamento annuale come dato da archiviare e rendere visibile nella singola scheda cliente.
- 17) ASSENSO MARKETING (clienti che hanno dato o meno il proprio assenso)
- 18) ASSENSO PROFILAZIONE (clienti che hanno dato o meno il proprio assenso)
- 19) STAGIONE TEATRALE (elenco anni stagioni teatrali)
- 20) LISTINO (tipologia di listini biglietti + accessi museo + attività formative. Possibilità di flaggare due o più opzioni del menù)
- 21) SETTORE (platea, palchi, galleria. Possibilità di flaggare due o più opzioni del menù)
- 22) MUSEO (mettere anche la possibilità di scegliere tra le diverse tipologie di visite guidate: Open italiano, open inglese, su prenotazione italiano, su prenotazione inglese. Possibilità di flaggare due o più opzioni del menù)
- 23) ATTIVITÀ FORMATIVA: CAE+ Attività per bambini + Laboratorio d'Arte (tipologia poi di filtrare anche per singolo corso e/o attività formativa. Possibilità di flaggare due o più opzioni del menù)
- 24) AUTORE (italiano, straniero)
- 25) TIPOLOGIA SPETTACOLI (commedia, tragico, di tradizione, di narrazione, internazionali, di innovazione e ricerca, danza, musical, concerti. Possibilità di flaggare due o più opzioni del menù)
- 26) TEMATICHE SPETTACOLI (i classici, sociali, filosofia, arte, storia, scienza e tecnologia, politica. Possibilità di flaggare due o più opzioni del menù)
- 27) NOTE

Il CRM deve prevedere la possibilità di attivare filtri per tutte le tipologie di campi e voci di menù e per più campi contemporaneamente. Attraverso ogni scheda cliente devono essere immediatamente visibili anche tutte le attività/azioni relative ad uno specifico soggetto (quali acquisti degli spettacoli, partecipazione a visite guidate e/o attività di formazione di altro tipo) e i diversi lead. Il database clienti singoli dovrà estrapolare i dati dai file provenienti dal sistema di biglietteria in

uso, dal modulo di registrazione anagrafica presente sulla homepage del sito www.teatrodellapergola.com e/o da altri moduli di registrazione realizzati mediante il sito internet della Fondazione, e/o da altre fonti di importazione che potranno essere successivamente indicate dalla Fondazione.

A tale riguardo, si precisa che l'attuale sistema di biglietteria è affidato al gestionale Ticketone, che, ad oggi, è in grado di collegare schede anagrafiche ed eventi acquistati dai clienti solo con riferimento ai soggetti che hanno acquistato singoli eventi (quali i biglietti), ma non per la tipologia "eventi legati ad abbonamenti".

Attualmente, il sistema di abbonamenti in uso alla Fondazione è di due tipologie: "Abbonamenti fissi" (in cui l'utente acquista un pacchetto di spettacoli definiti dalla Fondazione) ed "Abbonamenti liberi" (in cui l'utente acquista una serie di spettacoli a scelta).

In considerazione della problematica sopra esposta, si richiede all'appaltatore di proporre soluzioni migliorative al fine di associare alle schede clienti, in modalità automatica, anche la tipologia "eventi legati ad abbonamenti".

Il CRM deve in ogni caso prevedere la possibilità di creazione di eventi nuovi in modo manuale, per poter collegare a singole schede clienti o a gruppi di schede clienti, con una sola importazione, anche eventi che non prevedano l'emissione di titoli (fiscali e non fiscali) tramite il sistema di biglietteria (quali attività di formazione, incontri, aperitivi), ovvero eventi che prevedano l'emissione titoli (fiscali), per i quali non sia stata associata automaticamente la scheda cliente in quanto mancante del CF, che è il dato univoco per singolo cliente, attraverso cui mettere in relazione sistema di biglietteria e CRM.

3.2 REQUISITI DA SODDISFARE – ATTIVITA' AMMINISTRATIVA/GESTIONALE

In riferimento alle attività di amministrativa/gestionale, il software deve avere le seguenti caratteristiche.

Tutte le caratteristiche sotto elencate sono da considerarsi non esaustive delle esigenze della Fondazione, in quanto potranno essere riviste, implementate e/o modificate e sviluppate durante la fase di esecuzione dell'appalto.

Il servizio dovrà garantire l'importazione e la creazione di report specifici.

In riferimento al DATABASE C1, i dati esemplificativi ma non esaustivi minimi da inserire e gestire nel CRM sono:

- 1) TITOLO SPETTACOLO
- 2) DATA
- 3) ORARIO
- 4) GENERE
- 5) NOME GENERE
- 6) LOCALE
- 7) CODICE LOCALE

- 8) CITTA'
- 9) PROVINCIA
- 10) COMPAGNIA ESECUTORE
- 11) AUTORE
- 12) ORGANIZZATORE
- 13) CF ORGANIZZATORE
- 14) CAPIENZA
- 15) TOTALE EMESSI
- 16) QUOTA OMAGGI ESENTE
- 17) TOTALE OMAGGI
- 18) INCASSO NETTO A
- 19) INCASSO PREVENDITA A
- 20) INCASSO LORDO A
- 21) IMPONIBILE IVA A
- 22) INCASSO NETTO B
- 23) INCASSO PREVENDITA
- 24) INCASSO LORDO B
- 25) IMPONIBILE IVA B
- 26) INCASSO NETTO TOT
- 27) INCASSO PREVENDITA TOT
- 28) INCASSO LORDO TOT
- 29) IMPONIBILE IVA TOT
- 30) IVA
- 31) TOT ECCEDEENZE
- 32) OMAGGI BIGLIETTI
- 33) TOT ECCEDEENZE OMAGGI
- 34) ABBONAMENTI
- 35) TOT ECCEDEENZE OMAGGI

Il CRM deve:

- prevedere la possibilità di filtrare i singoli spettacoli con tutti dati esemplificativi per tutte le tipologie di campi anche per più campi contemporaneamente;
- generare un report generale dell'anno di riferimento con il dettaglio degli spettatori totali rispetto agli spettacoli effettuati
- riportare il totale delle giornate recitative effettuate, con evidenza degli obiettivi numerici fissati sulla base di KPI richiesti dal MIC, il totale delle giornate recitative effettuate e l'eventuale differenza fra obiettivi e totale;
- generare un report generale rispetto all'occupazione media delle sale;
- riportare i dati aggregati di occupazione sala rispetto al locale di svolgimento dello spettacolo, evidenziando, sia per gli spettacoli in sede che per quelli in tournèe: Struttura Locale, Comune di svolgimento dello spettacolo, numero degli spettatori;
- riportare i dati aggregati per ciascuno spettacolo: Titolo spettacolo e numero dei C1.

In riferimento al DATABASE PERSONALE, i dati esemplificativi ma non esaustivi minimi da inserire e gestire nel CRM sono:

- 1) NOME
- 2) C.F.
- 3) CODICE ENPALS
- 4) GIORNATE LAVORATIVE
- 5) GIORNATE CONTRIBUTIVE
- 6) CONTRIBUTI
- 7) DATA
- 8) INIZIO RAPPORTO
- 9) DATA FINE RAPPORTO
- 10) ONERI SOCIALI CARICO AZIENDA
- 11) TOTALE IMPONIBILE
- 12) DIARIA (DIARIA - DIARIA ESENTE)
- 13) DIARIA ESENTE

Il CRM deve:

- permettere di filtrare i dati del singolo dipendente rispetto ai dati sopra riportati suddivisi nei seguenti campi:
 - o dati anagrafici: Nome, cognome, codice fiscale Codice dipendente, data di nascita, Et , Sesso, mansione, natura del rapporto, tipologia rapporto, codice enpals, Descrizione codice enpals, centro di costo 1° livello centro di costo 1° livello (descrizione), centro di costo 2° livello, centro di costo 2° livello (descrizione), data inizio, data fine, ambito, sede, Verificato, Data elaborazione, Descrizione, Produzioni, Tipo cedolino;
 - o dati contributivi: VC 7800 DIP IVS Spettacolo Contributo dipendente, VC 7880 DIP IVS Spettacolo post 95, Contributo dipendente, VC 7800 DIT IVS Spettacolo Contributo ditta, VC 7880 DIT IVS Spettacolo Contributo ditta, VC 7800 IMP IVS Spettacolo Imponibile applicato, VC 7880 IMP IVS Spettacolo post 95 Imponibile applicato, VC 7881 DIT TFP Spettacolo post 95 Contributo ditta, VC 7883 DIP IVS Agg. Spettacolo post 95 Contributo, VC 7000 IMP IVS Imponibile applicato, VC 7055 IMP Fondo Residuale L.92/2012 Imponibile applicato, VC 7000 DIT IVS Contributo ditta, VC 7055 DIT Fondo Residuale L.92/2012 Contributo ditta, VC 7000 DIP IVS Contributo dipendente, VC 7055 DIP Fondo Residuale L.92/2012 Contributo dipendente, VC 7010 DIP IVS aggiuntivo Contributo dipendente, VC 7820 DIP IVS agg. Spettacolo ante 95, VR 9235 IMP Trasn.Italia SOGG, VR 9255 IMP Trasn.Italia 2/3 SOGG., VC 1210 DIP F.A.S.I. assist c/dirigente Contributo dipendente, VC 1210 DIT F.A.S.I. assist c/dirigente Contributo ditta, VC 9140 DIP Contributo base PREVINDAI dipendente, VC 9140 DIT Contributo base PREVINDAI ditta, VC 7023 DIT ASPI Contributo ditta, VC 7024 DIT Ulteriore ASPI Contributo ditta, VC 7025 DIT Fondo garanzia T.F.R. Contributo ditta, VC 7026 DIT Addizionale ASPI Contributo ditta, VC 7030 DIT CUAFF Contributo ditta, VC 7015 DIP Trattenuta fondo pensione Contributo dipendente, VC 7015 DIT Trattenuta fondo pensione Contributo ditta, VC 7035 DIT Malattia Contributo ditta, VC 7038 DIT Malattia tempo det.Enpals Contributo ditta,

VC 7040 DIT Maternita' Contributo ditta, VC 7300 DIT Esonero Cuaf R600 Contributo ditta, VC 7305 DIT Riduzione ctr L.266/2005 Contributo ditta, VC 7489 DIT Esonero triennale, VC 7789 DIT Esonero Trie L190/2014 2o anno, VC 7790 DIT Esonero Trie L190/2014 3o anno, VC 7475 DIT Esonero Bien L208/2015 1o anno, VC 7476 DIT Esonero Bien L208/2015 2o anno;

- dati numerici: Giornate contributive, giornate lavorative, diaria, diaria esente, totale imponibile, retribuzione lorda mensile, contr INPS ditta, contributi INPS dipendente, contributi INAIL ditta, Altri contributi, totale contributi a carico dell'azienda, totale contributi a carico del dipendente, totale contributi.
- generare un report generale annuale con tabelle e grafici dell'anno di riferimento con il dettaglio delle giornate contributive totali effettuate dai lavoratori. E' necessario creare una reportistica mensile delle giornate contributive effettuate dai lavoratori a tempo indeterminato con la suddivisione del personale artistico, tecnico e amministrativo;
- generare un report generale annuale dell'anno di riferimento, con il dettaglio degli oneri contributivi totali generati dai lavoratori. E' necessario creare una reportistica mensile degli oneri contributivi effettuati dai lavoratori a tempo indeterminato con la suddivisione del personale artistico, tecnico e amministrativo;
- creare un elenco specifico del personale artistico, con una report del personale totale coinvolto, del personale riconfermato rispetto all'annualità precedente e del personale non riconfermato, sempre rispetto all'annualità precedente, mettendo in evidenza i singoli dipendenti e i totali complessivi;
- creare un report su base mensile e annuale che suddivida il personale tecnico assunto con contratto a tempo indeterminato da quello assunto a tempo determinato sul principio ULA e che riporti, per ogni lavoratore, il nome, il codice identificativo, il codice enpals descrizione, i giorni lavorati ed il parametro ULA;
- creare un report generale per categoria per il personale artistico, personale amministrativo, personale tecnico, personale tecnico con cod. enpals dal 101al 104 fornendo il totale imponibile, il totale contributi, il totale diaria e totale diaria esente;
- suddividere il totale diaria ed il totale diaria esente nella seguente modalità:
 - Totali diaria personale artistico e tecnico
 - Totali diaria esente personale artistico e tecnico
 - Totali diarie (diaria - diaria esente) personale artistico e tecnico
- fornire la percentuale dei lavoratori impiegati dalla Fondazione rispetto al totale in servizio, con suddivisione per singola tipologia contrattuale, secondo le seguenti specifiche:
 - Tipologia contratti personale amministrativo
 - Tipologia contratti personale tecnico
 - Totali personale amministrativo e tecnico
- generare un report del personale tecnico e artistico Under 35 contrattualizzato.

4. FUNZIONALITA' MINIME DA SODDISFARE

Il CRM dovrà consentire le seguenti funzionalità.

Tutte le caratteristiche sotto elencate sono da considerarsi non esaustive delle esigenze della Fondazione, in quanto potranno essere riviste, implementate e/o modificate e sviluppate durante la fase di esecuzione dell'appalto.

- *Lead Management.* Gestione dei lead con tracciamento della fonte del contatto e profilazione con campi personalizzati. Mantenimento della cronologia svolta dal e per il lead. Creazione automatica di lead da web form. Conversione automatica dei Lead (Desktop e MobileApp);
- *Targets Management e contatti.* Importazione massiva di liste di contatti relativi a clienti privati e Enti/Aziende **in numero illimitato**, attraverso la realizzazione di moduli customizzati. Mantenimento dell'anagrafica dei contatti e disponibilità della cronologia relativa ad ogni singola interazione intercorsa fra la Fondazione ed il contatto;
- *Campagne.* Creazione e gestione di campagne di marketing tradizionali e DEM. Invio a target definiti tramite liste obiettivi. Monitoraggio interazioni (apertura mail, click su link);
- *Invio SMS* a liste di contatti definite;
- *Impostazione di obiettivi personalizzabili.* Gestione di gruppi di target (lead, obiettivi, aziende, contatti) per l'utilizzo ai fini di marketing;
- *Impostazione di attività personalizzabili.* Gestione delle attività degli utenti: chiamate, riunioni, assegnazione e monitoraggio di incarichi, funzioni ed attività, mail in entrata ed in uscita;
- *Reportistica.* Creazione di reportistica con tabelle e grafici personalizzabili, secondo le caratteristiche indicate su tutti i dati gestiti dal sistema, con la definizione di valori calcolati;
- *Account Management.* Gestione delle informazioni relative a i profili di enti/aziende, clienti, fornitori, partner, investitori, con mantenimento dell'elenco dei contatti. Visualizzazione e gestione delle singole attività svolte, con la relativa;
- *Compiti/Task.* Costruzione di processi definiti ed assegnazione delle attività agli utenti che utilizzano il sistema CRM. Gestione di progetti tramite task e gestione delle risorse interne;
- *Possibilità di assegnare livelli diversificati di accesso alle funzionalità del CRM.* Consentire agli utenti di visualizzare ed accedere ad informazioni e/o funzioni solo parziali e/o totali;
- *Gestione di tutte le funzionalità del CRM attraverso un pannello di controllo.*
- *Calendario.* Possibilità di pianificare calendari, chiamate e riunioni in modo personalizzato e di organizzare la presenza dei partecipanti alle diverse attività, condividendo anche documenti ed impegni;
- *Workflow.* Configurazione di funzionalità pianificate o funzioni da eseguire in conseguenza di eventi (aggiunta di un record, salvataggio, eliminazione) secondo determinate condizioni (quali la modifica del valore di un campo);
- *Documenti.* Possibilità di importare file di vario formato (doc, xls, pdf, xml/csv) e di effettuare correlazioni e collegamenti fra gli stessi. Gestione di categorie di documenti, revisioni, date di validità e campi personalizzabili;
- *Fasi di vendita.* Possibilità di collegare tutte le informazioni relative alle operazioni di vendita. Gestione delle fasi di vendita (prospettiva, qualificazione, analisi dei bisogni, proposta valore, analisi percezione, proposta economica, chiuso vinto, chiuso perso), con mantenimento delle origini del lead, delle cronologie, delle attività e dei progetti collegati;

- *Costi personale.* Possibilità di archiviazione dei costi relativi al personale con reportistica personalizzata per l'analisi dei dati con focus sui KPI richiesti dal MIC. Importazione dei dati da applicativo Zucchetti;
- *Spettacoli.* Gestione dei dati relativi agli spettacoli con report personalizzati per l'analisi aggregata dei dati con focus sui KPI richiesti dal MIC, secondo quanto sopra indicato. Importazione dati da file in formato xml/csv;
- *Produzioni teatrali.* Pianificazione e monitoraggio delle produzioni, tramite integrazione ed interazione con i dati di costo di personale e spettacoli, secondo quanto sopra indicato;
- *Biglietti, attività, eventi.* Registrazione dei biglietti venduti in relazione a contatti, eventi, abbonamenti. Registrazione delle visite museali, delle attività formative e di altre manifestazioni specifiche in relazione a contatti, eventi, abbonamenti;
- *Abbonamenti.* Registrazione degli abbonamenti venduti in relazione a contatti, biglietti ed eventi;
- *Importazione file.* Possibilità di importare all'interno del CRM e di allegare alle varie sezioni dello stesso file con differenti estensioni (quali excel, csv, doc, pdf, jpg, xml) ed importazione dei dati di contatto da form presenti sul sito;
- *Esportazione file.* Possibilità di esportare tutti i dati del CRM su file in formato excel, csv, xml, doc;
- *API e interfacciamento con sistemi esterni.* Capacità del CRM di "dialogare" con API esterne (sia attraverso la consultazione automatica di sistemi esterni con relativa importazione di dati, che attraverso un'importazione di file in formato excel o csv);

Saranno privilegiati i progetti che prevedano, in fase di sviluppo del sistema CRM, l'integrazione dei canali social in gestione alla Fondazione nella piattaforma CRM.

5. SPECIFICHE TECNICHE E SERVIZI

a) Il servizio dovrà prevedere le seguenti specifiche tecniche.

- Applicativo sviluppato in linguaggio PHP su piattaforma LAMP (Linux Apache MySQL, PHP), organizzato in moduli che corrispondano al tipo di dato gestito. Ogni modulo deve essere personalizzabile nelle singole visualizzazioni (lista, modifica, consultazione), nei campi e nei criteri di filtraggio dei dati indicati nelle caratteristiche enunciate nel presente documento.
Si valutano, in ogni caso, anche proposte e progetti che prevedano la fornitura di un sistema CRM tramite linguaggio e sistema similari e comparabili.
- Server hosting.
Server virtuale su infrastruttura Cloud
Hypervisor VMWare
1 IP dedicato
SLA 99,80%
4 CPU virtuali
Almeno 8 GB RAM

Alemeno 160 GB Spazio disco

Sistema operativo CentOS 7

Websserver Apache 2.4

PHP 7.4

Pannello di controllo Plesk Obsidian

Si valutano, in ogni caso, anche proposte e progetti che prevedano server hosting con caratteristiche similari e/o comparabili a quelle indicate.

- Backup automatico giornaliero con archiviazione dei dati relativi almeno agli ultimi 14 giorni.
- Integrazione ed interazione con altri software o database.
- Gestione di accessi diversificati degli utenti del CRM tramite ruoli e permessi personali per limitare l'accesso a moduli o record specifici. Numero di ruoli e accessi illimitato. Dashboard personalizzabile per ciascun utente.
- API e interfacciamento con sistemi esterni: il CRM deve garantire il dialogo con API esterne mediante: consultazione in automatico di sistemi esterni con relativa importazione di dati; importazione di file in formato excel o csv da importare automaticamente nelle apposite aree del CRM corrispondenti, attraverso procedure automatizzate di integrazione e controllo. In particolare, il CRM dovrà "dialogare" con i principali sistemi di biglietteria in uso per lo spettacolo (quali Ticketone, Vivaticket) o altri sistemi di biglietteria e con il gestionale Zucchetti e/o altri sistemi utilizzati per la gestione delle buste paga e del personale.
- Integrazione ed interazione con siti web, e-commerce, gestionali.
- Integrazione ed interazione con gateway incorporato o di terze parti per l'invio di SMS singoli/massivi da CRM.

b) Il servizio dovrà, inoltre, prevedere le seguenti ulteriori prestazioni, tutte ricomprese nell'importo stimato dell'appalto.

- Sviluppo. Sviluppare, installare e configurare il CRM con le caratteristiche e funzionalità di base elencate nei punti precedenti, predisponendo un sistema ulteriormente customizzabile secondo esigenze della Fondazione che emergano in fase di esecuzione dell'appalto. Per tali implementazioni, si applicheranno le voci di costo indicate
- Supporto. Prestare attività di consulenza e supporto per l'analisi della fattibilità relativa all'implementazione di funzionalità aggiuntive.
- Formazione all'uso. Obbligo di garantire almeno 12 ore di formazione plenaria per tutti gli utenti della Fondazione che utilizzeranno il CRM, secondo un calendario stabilito tra le parti.
- Reperibilità e assistenza tecnica. Garantire la reperibilità per assistenza tecnica per un n. minimo 8 ore/giorno in orario 9.00-17.00, per cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì. Mettere a disposizione un contatto cellulare per urgenze al di fuori dell'orario di reperibilità.
- Manutenzione e aggiornamento server e software. Monitoraggio degli aggiornamenti disponibili per la piattaforma, con analisi degli interventi necessari lato server e software per la fruibilità ottimale dell'applicativo. Interventi di manutenzione secondo le seguenti specifiche: *Manutenzione Correttiva* (include gli interventi effettuati dal Fornitore al fine di correggere malfunzionamenti o errori,

sulla base di segnalazioni ricevute o bug riscontrati autonomamente); *Manutenzione Adeguativa* (modifiche ai moduli software a seguito di cambiamenti normativi, che non comportino modifiche rilevanti alla struttura dei dati o alla logica delle applicazioni. In questa tipologia sono inclusi gli interventi che consentono il mantenimento delle caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnologico); *Manutenzione Adattativa* (interventi effettuati dal Fornitore per consentire l'interfacciamento e l'interoperabilità della piattaforma software con altri sistemi); *Conduzione del CRM* (aggiornamento del software nella parte grafica e/o contenutistica, con attività che non richiedano modifiche sostanziali della piattaforma, incluso il recupero da backup di dati variati o cancellati erroneamente); *Aggiornamento delle componenti software in uso ed aggiornamento della relativa documentazione.*

- Analisi e messa in funzione di tutto il sistema.
- Attività di sviluppo del software e di nuovi moduli e/o funzionalità su richiesta.
- Migrazione dei contenuti da e verso altri software. Nello specifico, al termine del contratto, l'appaltatore dovrà garantire la migrazione di tutti i dati verso altro software/piattaforma e/o verso altro server, secondo le specifiche modalità che saranno convenute fra la Fondazione ed il nuovo fornitore del servizio. In tal caso, l'affidatario dovrà concordare con la Fondazione un calendario per le migrazioni che consenta il minimo disagio e che gestisca i contatti con il successivo fornitore per tutti gli aspetti del trasferimento.

Al fine di garantire la continuità del servizio, al termine del periodo contrattuale di durata dell'appalto, l'affidatario uscente si impegna a:

- gestire il sistema per ulteriori 90 giorni dopo la scadenza del servizio, per permettere il corretto passaggio di consegne al nuovo operatore, salvo espressa rinuncia in tal senso da parte della Fondazione;
- fornire un affiancamento tecnico di almeno 32 ore effettive per garantire una gestione ottimale del servizio nel periodo di transizione al successivo fornitore.

6. STEP OPERATIVI

Previa assegnazione e perfezionamento dell'affidamento e del relativo contratto, l'attivazione del servizio oggetto di appalto dovrà avvenire secondo il seguente cronoprogramma.

1. Creazione di un progetto specifico in base a quanto previsto e dettagliato nel presente documento (è preferibile l'utilizzazione di tavole che rendano visibili ed intuitivi i flussi di dati), nonché in base ai rilievi tecnici ed operativi che possano emergere a seguito di specifici incontri e riunioni con i competenti Uffici della Fondazione;
3. Implementazione CRM;
4. Testing e Debug;
5. Collaudo e Lancio;
6. Formazione degli incaricati della Fondazione;
7. Testing post lancio.

7. ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO

Contestualmente all'affidamento del servizio, verrà costituito un team di lavoro tra la Fondazione ed i soggetti coinvolti nella esecuzione del servizio, attraverso un coordinatore nominato dall'appaltatore che si dovrà occupare della migliore gestione dell'appalto.

8. FASI E TEMPI DI REALIZZAZIONE E COLLAUDO

Successivamente al perfezionamento del contratto di appalto, l'appaltatore dovrà dare esecuzione alle prestazioni utili ed indispensabili all'avvio del servizio secondo il seguente cronoprogramma di dettaglio.

- a) Entro 7 giorni successivi alla stipula del contratto - Riunioni operative preliminari con gli Uffici della Fondazione propedeutiche all'avvio del CRM, per l'implementazione delle funzioni essenziali necessarie all'efficientamento del servizio, sulla base dei criteri forniti dalla Committente e delle specifiche tecniche di cui al presente Capitolato.
- b) Entro 50 giorni dal punto a) - Messa on line di una versione beta. In questa fase, è richiesto all'affidatario di predisporre ed eseguire test di usabilità, in modo da consentire alla Committente la valutazione dei risultati ed all'affidatario la correzione di eventuali criticità riscontrate.
- c) Entro 7 giorni dal punto b) - Verifica preliminare da parte della Committente.
- d) Entro 7 giorni dal punto c) - Collaudo finale e formazione del personale.
- e) Entro 5 giorni dal punto d) - Avvio del CRM, previo aggiornamento dei contenuti e dei dati da importare.

Il fornitore dovrà provvedere alle suddette prestazioni entro le scadenze indicate dalla Fondazione, concordando con i competenti Uffici preposti modalità e termini di effettiva realizzazione.

9. TITOLARITA' DELLA PIATTAFORMA E DEI DATI - OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Tutte le attività dovranno essere espletate dall'appaltatore in conformità alla normativa vigente ed alle eventuali future modificazioni ed integrazioni legislative, con particolare riferimento alle disposizioni in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale, della privacy e della riservatezza dei dati della Committente e di terzi.

La Fondazione rimarrà titolare esclusiva della piattaforma CRM sviluppata e delle relative implementazioni, inclusi i template grafici ed i moduli personalizzati, oltre che dei codici sorgente e della documentazione e di tutti i domini utilizzati. E' onere del fornitore rendere costantemente disponibili alla Fondazione tutti i codici sorgente aggiornati dei software sviluppati.

Tutti i dati ed i contenuti relativi alla Fondazione Teatro della Toscana, inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo, domini, testi, video, immagini, file audio, file dati di vario formato, resteranno di proprietà della Fondazione che ne deterrà la esclusiva titolarità.