

CAPITOLATO TECNICO - CIG 7409697366

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento di un nuovo servizio di Customer Relationship Management per SACE

1	PREMESSA	3
2	SCENARIO DI RIFERIMENTO.....	3
3	REQUISITI FUNZIONALI.....	5
4	REQUISITI TECNOLOGICI E DI SICUREZZA	7
4.1	Certificazioni e caratteristiche premianti	7
4.2	Piattaforma.....	8
4.3	Ambienti di sviluppo e produzione.....	8
4.4	Integrazione e compatibilità.....	8
4.5	Reporting	10
4.6	Sicurezza, Back-up e Disaster Recovery	10
4.7	Autenticazione	11
4.8	Access Management	11
4.9	Gestione della Base Dati	12
4.10	Sviluppo e Deploy	12
4.11	Limitazioni.....	12
4.12	Marketplace.....	13
4.13	Licensing	13
5	TIPOLOGIE DI UTENZE, DIMENSIONAMENTO E PIANO DI ADOZIONE.....	14
6	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI.....	16
6.1	Classificazione delle richieste	16
6.1.1	Livelli di Servizio applicativi	17
6.1.2	Altri Livelli di Servizio e Penali	17
6.2	Report livelli di servizio	18
7	ELEMENTI MIGLIORATIVI DELL’OFFERTA.....	18
8	RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI.....	19
9	DOCUMENTAZIONE.....	19

1 PREMESSA

SACE, società 100% del Gruppo Cassa Depositi e Prestiti, offre un'ampia gamma di prodotti assicurativi e finanziari: credito all'esportazione, assicurazione del credito, protezione degli investimenti, garanzie finanziarie, cauzioni e factoring.

La nostra missione è di sostenere tutte le imprese nel loro percorso di export e internazionalizzazione, aiutandole a cogliere le opportunità nelle aree geografiche ad alto potenziale attraverso una gamma completa di servizi assicurativi e finanziari. Diamo in questo modo un nuovo impulso alla competitività del sistema produttivo italiano sui mercati internazionali, in linea con l'impegno della nostra capogruppo Cassa Depositi e Prestiti, che promuove il futuro dell'Italia contribuendo allo sviluppo economico e investendo per la competitività.

Il presente Capitolato ha lo scopo di definire i requisiti per l'approvvigionamento di un servizio di CRM (Customer Relationship Management) in modalità cloud (SaaS¹ o PaaS²) i cui requisiti tecnici e funzionali vengono descritti nel prosieguo del documento.

Il Servizio dovrà essere erogato per un periodo di 48 (quarantotto) mesi.

Il Fornitore aggiudicatario si impegna a prestare il Servizio agli stessi patti, prezzi e condizioni, anche a favore di ciascuna delle società da SACE controllate (ovvero SACE BT S.p.A., SACE Fct S.p.A., SACE SRV S.r.l. e SIMEST S.p.A.) nonché a favore della sua controllante Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. e delle società da essa direttamente controllate, a cui saranno intestate le singole utenze e fatturati i relativi canoni in ragione di quanto effettivamente erogato.

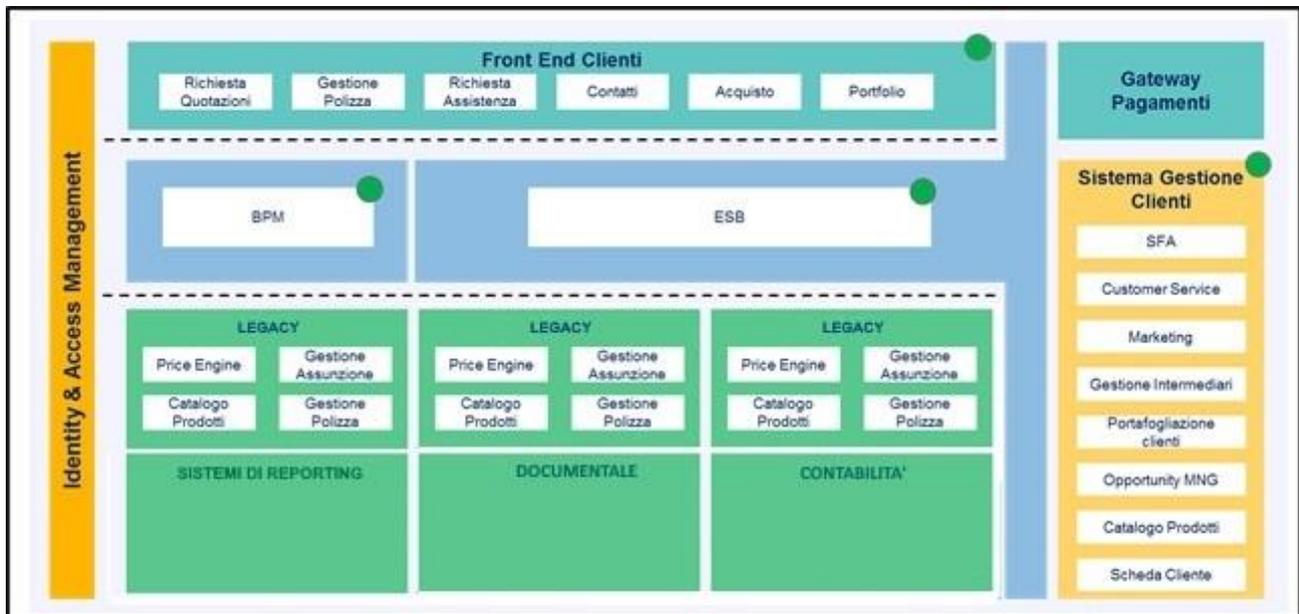
Si precisa che i quantitativi relativi alle tipologie e al numero di utenze, stabiliti all'interno del presente Capitolato, sono da intendersi come indicativi e non vincolanti e saranno determinati sulla base dei consumi reali.

2 SCENARIO DI RIFERIMENTO

La nuova visione in ottica digitale di SACE e delle società controllate (di seguito "SACE") prevederà l'implementazione di un Sistema integrato di piattaforme, con lo sviluppo di un'architettura target come quella di seguito riportata.

¹ Software as a service.

² Platform as a service



Uno degli elementi dell'architettura sarà rappresentato dal CRM, il quale si comporrà dei differenti moduli funzionali descritti nei paragrafi seguenti.

Il CRM dovrà supportare differenti punti di interazione verso i Clienti di SACE, gestendo la multicanalità ed uniformando la loro esperienza, che richiede anche l'interazione con i servizi offerti dai sistemi di back-end di SACE.

In conclusione, il CRM sarà utilizzato per acquisire, monitorare e rispondere ad ogni necessità del Cliente, indipendentemente dal canale utilizzato per interagire con SACE.

Gli obiettivi principali che SACE punta ad ottenere attraverso l'implementazione del CRM sono:

- Attivare processi di "Order to Cash" infragruppo, ovvero quei processi che vanno dall'acquisizione delle necessità del cliente al pagamento dei servizi erogati dalle diverse società del gruppo;
- Aumentare l'efficacia dei processi:
 - Riducendo il tempo di sottoscrizione dei contratti;
 - Semplificando la lead management da tutti i touch points;
 - Supportando le attività di up-selling;
 - Gestendo campagne commerciali;
 - Attivando processi di previsione vendite;
 - Controllando e migliorando le performance dei vendor;
 - Incoraggiando la condivisione delle best practices;
 - Migliorando la gestione dei periodi di criticità nella relazione con i clienti;
 - Ottimizzando la gestione delle comunicazioni;
 - Attivando processi di comunicazione multilivello;
 - Garantendo una visione unica ed a 360° del cliente.
 - Sviluppando un canale di comunicazione nella indicazione di new business tra Vendor e HQ.

- Migliorare la qualità del servizio:
 - Fornendo un contatto diretto con il cliente;
 - Riducendo il tempo di gestione delle richieste di assistenza e/o il supporto alla vendita;
 - Migliorando la gestione dei claims garantendone l'assegnazione alla giusta controparte interna;
 - Attraverso processi che garantiscano la rimozione di barriere tra le diverse unità organizzative/aziende.
- Aumentare l'efficienza:
 - Attivando processi digitalizzati cross su tutti i canali distributivi;
 - Migliorando la comunicazione interna.
- Creare e mantenere relazioni bilaterali e trasparenti con i clienti.

Il livello di novità ha determinato la decisione di adottare una piattaforma di sviluppo applicativo e d'integrazione offerta come un servizio (SaaS o PaaS) di tipo *cloud-native*, in quanto particolarmente indicata per progetti che richiedono facilità d'uso, risultati rapidi, elevata produttività e scalabilità.

Il presente Capitolato identifica i requisiti di carattere tecnico, organizzativo e il livello di servizio a cui dovrà rispondere la proposta tecnica relativa alla fornitura del servizio³.

3 REQUISITI FUNZIONALI

La piattaforma proposta dal Fornitore, dovrà includere almeno i seguenti moduli funzionali.

Customer Service: dovrà supportare gli operatori di SACE nella gestione delle richieste di informazioni e dell'assistenza clienti dopo il contatto diretto tra il cliente e SACE e proattivamente gestire nuove iniziative commerciali remote.

Marketing: abiliterà strumenti per la definizione della strategia del gruppo SACE verso i propri clienti, le iniziative commerciali e lo sviluppo dei servizi. Comprenderà la realizzazione di KPI legati ai clienti, supporto all'esecuzione di campagne commerciali, esecuzione o monitoraggio e scoring dei clienti potenziali e attivi (valutazione).

Opportunity MNG: dovrà occuparsi dell'analisi e gestione delle opportunità di business presenti verso i clienti esistenti e prospects.

Next Best Action: attraverso azioni proattive migliorerà l'interazione e l'empowerment dei clienti; verrà utilizzato per aumentare il valore dei clienti e migliorare la Customer Experience. Dovrà rendere possibile l'analisi dei dati dei clienti e ottenere informazioni che favoriscano decisioni coordinate in tempo reale su tutti i canali distributivi in relazione al modello di servizio individuato.

Bundle Mng: dovrà occuparsi della gestione di offerte di servizi combinati all'interno della proposta dei servizi offerti da SACE.

Gestione Intermediari: dovrà gestire e pianificare le attività degli operatori esterni che commercializzano i prodotti di SACE.

³ Sono esclusi, dalla presente richiesta di Servizio gli sviluppi applicativi per l'alimentazione e customizzazione del nuovo software, nonché le attività di migrazione dalla vecchia piattaforma

Portafogliazione clienti: dovrà implementare strumenti per la definizione e la gestione di gruppi omogenei di clienti in modo da semplificare/ottimizzare le azioni commerciali della forza vendita di SACE e migliorare il livello di servizio offerto.

Scheda cliente: mediante l'integrazione tra di dati gestiti dal CRM e i dati presenti sui sistemi di back-end di SACE, la piattaforma dovrà fornire:

- Vista sintetica del cliente e principali KPI;
- Schede dei referenti collegate al cliente;
- Servizi di SACE acquisiti dal cliente;
- Vista delle operazioni di post-vendita in corso o già effettuate;
- Storico interazioni cliente-SACE;
- Le iniziative commerciali da sviluppare secondo uno schema di priorità definita;
- Campo informativo libero di segnalazione del gestore.

La soluzione proposta dovrà includere anche i seguenti moduli.

Catalogo prodotti: il sistema dovrà fornire la possibilità di utilizzare il catalogo, il quale includerà tutti i servizi offerti da SACE. Il catalogo sarà integrato con altri componenti di base (es. tipo di canale, segmento di clientela, Business Model, documentazione ufficiale, moduli di sottoscrizione) per permettere una visuale parametrica del catalogo. Le informazioni presenti sul catalogo dovranno essere integrate con i sistemi di back-end di SACE che manterranno la proprietà delle logiche di pricing dei diversi prodotti.

Business Intelligence & Analytics: il sistema dovrà fornire la possibilità di produrre analisi e fare uso della Business Intelligence al fine di generare profili di clienti futuri/correnti.

Conformità e sicurezza: il sistema dovrà fornire la capacità di implementare tutte le regole di conformità attuali (e future). Nell'erogazione del servizio il Fornitore dovrà seguire le metodologie, le procedure operative, le policy di sicurezza e le indicazioni definite da SACE, che coordinerà direttamente (o si avvarrà di consulenze dedicate) le diverse attività previste.

Un altro elemento fondamentale dell'architettura è l'SFA (**Sales Force Automation**), il portale per la gestione operativa degli agenti, il quale dovrà garantire l'automazione delle attività di routine di vendita attraverso diversi sistemi, ad esempio quello di configurazione di vendita. Integrato con funzioni di marketing e servizio clienti, diventa parte integrante della gestione delle relazioni aziendali.

La componente **SFA** dovrà comprendere i seguenti moduli funzionali:

Forecasting Portafoglio: garantirà l'analisi del portafoglio clienti e la valutazione statistica valore/quantità del servizio, l'analisi dei pagamenti e la creazione di cluster omogenei.

Opportunità Contratti: dovrà garantire una serie di metodologie, sistemi e pratiche sviluppate al fine di generare nuovi potenziali clienti per SACE, operando con strumenti efficaci di connessione cliente-agente-SACE.

Viene richiesta l'implementazione delle seguenti fasi del processo di gestione delle opportunità:

- Acquisizione opportunità da canali diversi (es: portali e contact center)
- Qualifica dell'opportunità;
- Scoring opportunità;
- Assegnazione dell'opportunità all'agente/intermediario che potrà successivamente assegnarlo ai suoi collaboratori;

- Pianificazione attività di contatto del cliente;
- Tracking delle attività svolte sull'opportunità;
- Tracking delle vendite generate dall'opportunità;
- Reporting e monitoraggio.

Agenda: la soluzione dovrà rendere disponibili funzionalità di agenda, per garantire una efficace gestione degli incontri, delle chiamate, delle attività dei e di tutte le informazioni utili per garantire un miglior servizio da parte della propria rete di vendita, prevedendo la possibilità di gestire centralmente (anche via contact center) la definizione dei meeting dei vendors. Il modulo dovrà prevedere la possibilità di un monitoraggio centralizzato.

Multivaluta: il sistema dovrà poter gestire diverse valute.

Chat: il sistema deve rendere disponibili le funzionalità di chat interna per permettere la comunicazione tra gli operatori che accedono al sistema stesso.

La soluzione proposta dovrà prevedere la possibilità di gestire le tipologie di utenti individuati, definiti in funzione del fabbisogno di SACE, evidenziando i moduli funzionali a cui dovranno avere accesso.

Il Servizio prevede la fornitura di un set di utenze per l'utilizzo di un CRM:

- senza costi di investimento iniziali (il pagamento è esclusivamente legato all'utilizzo delle licenze);
- scalabile, sulla base dei reali utenti che accedono a specifici insiemi di funzioni applicative;
- multilingua (comprensivo di un supporto tecnico specifico);
- mobile, il sistema deve essere eseguibile sui dispositivi mobili tramite *app* dedicata.

Il Fornitore, come elemento migliorativo dell'offerta tecnica, potrà integrare quanto richiesto offrendo servizi aggiuntivi, prodotti e/o risorse non esplicitamente previsti nel Capitolato Tecnico che consentano di migliorare l'erogazione e/o la qualità del servizio proposto e che diventeranno parte integrante del servizio e dovranno essere inclusi nel canone di utilizzo.

4 REQUISITI TECNOLOGICI E DI SICUREZZA

Nell'ambito della architettura a tendere ed i requisiti funzionali precedentemente descritti, la piattaforma e/o servizio proposti saranno valutati per i diversi ambiti tecnologici e di sicurezza per i quali è richiesta una puntuale descrizione.

4.1 Certificazioni e caratteristiche premianti

Nell'ambito della presentazione dell'offerta tecnica, la soluzione proposta verrà valutata sulle seguenti certificazioni e caratteristiche, attraverso l'attribuzione di un punteggio tabellare o discrezionale per un totale massimo di punti 5:

CARATTERISTICA	TIPO PUNTEGGIO	PUNTEGGIO ⁴
possedere le seguenti certificazioni: <ul style="list-style-type: none"> • ISO 27001 • SSAE16/ISAE 3402 SOC-1, SOC-2, SOC-3 	TABELLARE	1
possesso e il livello di certificazioni e caratteristiche: <ul style="list-style-type: none"> • FedRAMP • PCI-DSS • TUEV Rheinland Certified Cloud Service • TRUSTe Certified Privacy Seal 	DISCREZIONALE	2
Soluzione GDPR Ready ovvero avere una predisposizione nativa al recepimento della normativa GDPR Europea a far data dal 25 maggio 2018	DISCREZIONALE	1
Essere classificata come "leader" dai più quotati analisti di mercato (Gartner, Forrester) nei report 2017	DISCREZIONALE	1

4.2 Piattaforma

E' richiesto, nell'ambito della piattaforma proposta, che vengano descritte:

- Modello architetturale di riferimento;
- Piano di evoluzione tecnico funzionale;
- Compatibilità, caratteristiche e fruibilità della soluzione proposta;
- Tipologia di cloud e dislocazione geografica dei data center tenendo conto che la soluzione; proposta dovrà obbligatoriamente essere dislocata all'interno della comunità europea;
- Normative di riferimento rispettate;
- Modalità e tempistiche di aggiornamento piattaforma alle normative di sicurezza.

4.3 Ambienti di sviluppo e produzione

Nell'ambito della configurazione e del prodotto proposto, il Fornitore dovrà descrivere le diverse caratteristiche, *out of the box*, degli ambienti messi a disposizione (Produzione, Sviluppo, Test, etc.) indicandone, tra l'altro, numerosità, limitazioni e modalità di fruizione. È comunque prerequisito che siano presenti, oltre a quello di produzione, non meno di due ambienti completi (funzioni e dati) speculari alla produzione.

Il Fornitore dovrà descrivere inoltre le modalità di supporto allo sviluppo disponibili (es Knowledge Base, supporto telefonico, chat..).

In considerazione dell'attuale piattaforma di ALM Team Foundation Server di Microsoft presente in SACE, dovrà descrivere le modalità di interazione con tale piattaforma.

4.4 Integrazione e compatibilità

La soluzione proposta dal Fornitore si dovrà integrare nel contesto applicativo di SACE e dovrà tener conto del modello architetturale a tendere.

⁴ In caso di valutazione discrezionale si intende punteggio massimo.

Il Fornitore dovrà illustrare, nella proposta tecnica, le soluzioni e le modalità di integrazione offerte. In particolare, dovrà evidenziare eventuali limiti/dipendenze rispetto alle tecnologie elencate (es: necessità di connettori a pagamento, soglie di volumi consentiti).

L'attuale stack tecnologico per cui il Fornitore dovrà descrivere compatibilità e metodi d'integrazione prevede:

- Reverse proxy Kemp
- ESB Red Hat JBoss Fuse
- ETL
- Single SignOn ADFS on premise e Azure Active directoty service
- Infrastruttura VOIP Cisco CUCM on premise
- Microsoft Skype for Busines on premise
- Microsoft Exchange
- Infrastruttura di backup recovery Commvault Simpana
- Task scheduling e control (batch managemet) Automic Oneautomation
- Monitoraggio e controllo Microsoft System Center SCOM
- Microsoft SharePoint
- Web Rainbow
- Docs PA
- Red Hat JBoss BPM
- Microsoft Team Foundation
- Applicazioni custom .NET e Java
- SAP ECC6

Sulla base di queste informazioni e della architettura a tendere precedentemente descritta, è richiesto di illustrare la best practice e i protocolli di integrazione per i seguenti ambiti:

- Security Layer (modalità di federazione delle identità e protocolli supportati)
- User Interface Layer (modalità d'integrazione a livello di interfaccia utente e metodologie di instradamento delle problematiche di sicurezza e comunicazione bidirezionale)
- Business Logic Layer (best practice e modalità di integrazione, presenza di connettori out of the box)
- Data layer (modalità, strumenti e protocolli per lo scambio dei dati)
- Email (modalità e best practice di utilizzo dei servizi mail interni)
- Servizi Voip (infrastruttura Cisco Cucm)
- Logging: I log che riportano la registrazione degli accessi dovranno essere raccolti e conservati in conformità con le prescrizioni del codice della privacy

tenendo in considerazione i requisiti minimi specificati nei paragrafi successivi

4.5 Reporting

E' richiesta la descrizione delle funzionalità disponibili ed incluse nella soluzione proposta, indicando, tra l'altro:

- eventuali limiti per le diverse modalità di record/oggetti utilizzabili in ogni singola tipologia di report;
- funzionalità base proposte;
- disponibilità di rappresentazioni grafiche (grafici) out of the box;
- modalità di fruizione e partizionamento dei report;
- criteri di accesso impostabili;
- disponibilità di cruscotti e limitazioni;
- eventuali piattaforme di BI compatibili.

4.6 Sicurezza, Back-up e Disaster Recovery

La soluzione proposta dovrà rispettare la normativa italiana ed europea in termini di sicurezza informatica e trattamento dati. In termini di requisiti tecnici dovrà almeno:

- rispettare gli standard ISO / IEC 27001, ISO 27002, SSAE16/ISAE 3402 SOC-1, SOC-2;
- essere conforme alla normativa europea GDPR (GDPR, General Data Protection Regulation - Regolamento UE 2016/679);
- cifrare tutte le comunicazioni secondo lo standard TLS 1.1 e superiori;
- essere conforme alle linee guida OWASP;
- utilizzare soluzioni di sicurezza perimetrale ed interna per separare il traffico tra i diversi layer architetturali;
- funzionalità che permettano di avere un controllo sull'accesso e sulla modifica degli oggetti e di insiemi di dati specifici, nonché funzionalità di data auditing e logging per monitorare l'accesso e le modifiche eseguite dagli utenti e dagli amministratori.

La soluzione dovrà garantire la disponibilità del Servizio e dei dati di business anche a seguito di eventi catastrofici utilizzando tecniche di replica Near Real Time tra più data center (Data Center Master e Data Center Recovery), sempre dislocati nell'ambito della Comunità Europea.

Tali tecniche dovranno garantire:

- la disponibilità in modo continuativo (secondo i livelli di servizio definiti nel paragrafo 6) delle funzionalità applicative, sfruttando meccanismi di business continuity tra i diversi Data Center, in modo del tutto trasparente agli utenti finali. In particolare la soluzione offerta, in caso di switch tra data center primario e data center recovery, dovrà essere del tutto trasparente rispetto ai sistemi di SACE; ragion per cui, non dovranno essere necessarie attività di riconfigurazione per garantire la piena erogazione dei servizi di SACE;
- la possibilità di ripristinare in maniera rapida i dati di business, le configurazioni e le personalizzazioni implementate, secondo i livelli di servizio definiti nel paragrafo 6.

In ultimo, la soluzione proposta dovrà essere conforme alle linee guida emesse da Banca d'Italia in materia di continuità operativa delle infrastrutture.

Per quanto riguarda la gestione degli incidenti di sicurezza, il Fornitore si impegna ad informare tempestivamente SACE sul loro accadimento e la loro tempestiva risoluzione, aggiornando nel tempo, sull'implementazione di nuovi presidi di sicurezza atti a mitigare i rischi.

Si richiede al Fornitore del servizio di illustrare, all'interno della proposta tecnica, i processi e le tecnologie messe in campo per garantire la sicurezza e la privacy dei dati nonché le modalità e le politiche di backup e restore dei dati di business e delle configurazioni e personalizzazioni, indicando, tra l'altro, se e quali misure vengono adottate per i seguenti ambiti:

- Autenticazione
- Accesso ristretto per profilo (range di ip, orario, etc).
- Auditing e logging
- Encryption
- Transaction
- Federazione di app
- Criteri relativi alle password
- Riduzione delle soglie di timeout per le sessioni
- Adozione di TLS 1.1 o superiori per connessioni da e verso la piattaforma
- Protezione per attacchi di tipo XSS, Clickjacking, session hijacking
- Object Security
- Field Security
- Record Security

tenendo in considerazione i requisiti minimi specificati nei paragrafi successivi

4.7 Autenticazione

Deve essere possibile implementare SSO (single sign on) avendo la possibilità di configurare come requisito minimo

- SAML per integrarsi con identity provider quali Active Directory Federation Services on premise in SACE e Azure Active Directory Service;
- OpenID Connect: per l'autenticazione con provider pubblici e social network (Google, Facebook, LinkedIn).

4.8 Access Management

La soluzione proposta dovrà disporre di meccanismi completi per la gestione di classi di utenti, dei loro privilegi d'accesso e la loro visibilità sui dati, dei permessi applicativi, con supporto della separation of duty e della condivisione controllata di informazioni non strutturate. E' richiesta la descrizione dei diversi meccanismi implementati indicando, tra l'altro, l'eventuale presenza di meccanismi di controllo dell'indirizzo IP di provenienza, dell'orario di connessione e di ulteriori dettagli sulle modalità d'accesso (es. singola sessione per desktop e mobile) e se tali aspetti siano configurabili con policy.

4.9 Gestione della Base Dati

E' richiesta la descrizione delle modalità di gestione della base dati con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- strumenti per il mascheramento e il sezionamento dei dati su ambienti dedicati (es. sviluppo, collaudo) sulla base di regole definite da SACE al livello di data set/data item ivi incluse eventuali funzioni che facilitino l'aggiornamento degli ambienti mascherati/sezionati contestualmente alle modifiche della base dati stessa (es. introduzione di nuovi campi/tabelle)
- strumenti / funzioni per l'encryption dei dati /campi della base dati e/o file che SACE individuerà per motivi di compliance e/o criticità di business
- modalità per la esecuzione di interventi sui dati (es inserimento/modifica/cancellazione di campi/record)
- disponibilità dello storico delle modifiche a valori di particolari attributi nei dati applicativi
- strumenti/funzioni per la estrazione di dati *real time* o in modalità *batch* attivabile da orchestratore esterno (Automic Oneautomatio)
- modalità di integrazione della soluzione proposta con DWH/strumenti di BI esterni

4.10 Sviluppo e Deploy

Il Fornitore dovrà descrivere le procedure di ALM che SACE dovrà adottare per le nuove implementazioni illustrando, in particolare:

- Procedure di sviluppo, collaudo e passaggio in produzione nuove versioni (con annesso procedure di rollback)
- Modalità di gestione\coordinamento tra aggiornamenti piattaforma e aggiornamenti custom utente
- Linguaggi di programmazione da adottare
- Modalità di interazione con piattaforme esterne a quella del fornitore
- Modalità e procedure per troubleshooting
- Modalità e procedure per testing
- Modalità e procedure per creazione nuovi branch di sviluppo
- Modalità licensing personale sviluppo e amministratori di sistema

4.11 Limitazioni

Nel caso in cui venga proposta una soluzione cloud multitenant il Fornitore deve descrivere se e quali misure e limitazioni vengono applicate affinché le risorse dell'ambiente multitenant non vengano monopolizzate da un singolo cliente, in modo tale da garantire la qualità e gli SLA richiesti. E' inoltre richiesta la compilazione delle seguenti tabelle inerenti specifici aspetti d'interesse:

Storage

	Size (GB)
Data Storage	
File Storage	

Transazioni

Descrizione	Limite per transazione sincrona	Limite per transazione asincrona
Numero massimo di query in una sola transazione		
Numero massimo di righe restituite		
Numero massimo di operazione DML (update, insert, delete)		
Memoria occupata (heap size)		
Tempo massimo di cpu		

Risorse connettività

E' richiesto, al Fornitore, di dichiarare la banda minima per utente che deve essere prevista da SACE per garantire la fruibilità servizio.

Chiamate API

Ambiente/licenza	Numero totale di chiamate in un periodo di 24 ore

4.12 Marketplace

Qualora sia presente, descrivere la presenza e dimensione di un marketplace di riferimento per l'installazione ed utilizzo di applicazioni di terze parti riportando, tra l'altro, numerosità delle applicazioni disponibili, giro d'affari annuale e modalità di manutenzione delle applicazioni eventualmente installate.

4.13 Licensing

Descrivere il modello di licensing proposto descrivendo le diverse tipologie di licenza e le funzionalità ad esse associate.

5 TIPOLOGIE DI UTENZE, DIMENSIONAMENTO E PIANO DI ADOZIONE

Si riportano, nella tabella n. 1 di seguito indicata, le quantità di utenze, oggetto di gara che, a pieno regime, verranno attivate sulla piattaforma, suddivise per macro tipologie di utilizzatore.

Tabella n.1 “Piano di Adozione” a pieno regime:

Tipo Utente	Funzioni	Q.tà
Sales	Utilizzatori della piattaforma in ottica commerciale, di pianificazione e monitoraggio delle attività giornaliere e di recezione delle iniziative commerciali generate a livello centrale (es. gestione lead, opportunity, account, etc)	110
Customer Service	Utilizzatori orientati al customer service ed alla gestione e risoluzione delle problematiche della clientela e al loro smistamento alle strutture di competenza. Limitato accesso ad iniziative commerciali orientate alla vendita generate centralmente su particolari segmenti di clientela (es. case, lead, opportunity, etc)	10
Marketing	Utenti amministratori (operative & analytic CRM) che necessitano di avere un accesso centralizzato ai dati e per i quali non sono sufficienti le reportistiche standard (marketing e information management)	15
Visualizzatori	Utenti che necessitano della sola consultazione dei dati a livello aggregato e della reportistica	100

Si riporta, nella tabella n. 2 di seguito indicata, un cronoprogramma delle utenze che verranno attivate a regime, puramente indicativo e non vincolante limitatamente alle colonne “Anno” e “Periodo”, redatto ipotizzando che la stipula del contratto avverrà nel mese di settembre 2018.

Tabella n. 2 “Cronoprogramma”

Anno	Periodo	Durata (mesi)	Tipologia	Totale licenze attive nel periodo di riferimento
2018	Settembre – Dicembre	4	Sales - Service - Marketing	20
2019	da Gennaio a Maggio	5	Sales - Service - Marketing	50
2019	da Giugno a Dicembre	7	Sales - Service – Marketing	135

2019	da Gennaio a Dicembre	12	Visualizzatori	60
2020-2021	da Gennaio a Dicembre	24	Sales - Service – Marketing	135
2020-2021	da Gennaio a Dicembre	24	Visualizzatori	100
2022	da Gennaio ad Agosto	8	Sales - Service – Marketing	135
2022	da Gennaio ad Agosto	8	Visualizzatori	100

Vanno, in ogni caso, fornite ed attivate, a partire dalla data di attivazione del servizio, tutte le licenze e i servizi “base” richiesti negli specifici paragrafi del Capitolato (ad esempio data encryption, logging, copie multiple ambiente produzione ecc.).

Per completezza d’informazione, si riporta di seguito il quantitativo di utenze che indicativamente verranno attivate dalle singole altre società del Gruppo e che saranno oggetto di contratti separati come definito al § 1:

Tipo Utente	Funzioni	FCT	Q.tà			
			BT	SRV	Simest	CDP
Sales	Utilizzatori della piattaforma in ottica commerciale, di pianificazione e monitoraggio delle attività giornaliere e di recezione delle iniziative commerciali generate a livello centrale (es. gestione lead, opportunity, account, etc)	10	16	7	12	30
Customer Service	Utilizzatori orientati al customer service ed alla gestione e risoluzione delle problematiche della clientela e al loro smistamento alle strutture di competenza. Limitato accesso ad iniziative commerciali orientate alla vendita generate centralmente su particolari segmenti di clientela (es. case, lead, opportunity, etc)	0	16	0	12	0
Marketing	Utenti amministratori (operative & analytic CRM) che necessitano di avere un accesso centralizzato ai dati e per i quali non sono sufficienti le reportistiche standard (marketing e information management)	0	0	0	0	0
Visualizzatori	Utenti che necessitano della sola consultazione dei dati a livello aggregato e della reportistica	45	10	5	5	50

6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Il Fornitore dovrà impegnarsi a rispettare i livelli di servizio descritti di seguito per tutta la durata del contratto. Durante la prestazione del Servizio saranno compiute rilevazioni necessarie a valutare il rispetto dei requisiti di qualità e dei Livelli di Servizio.

Di seguito si riportano i parametri che saranno presi in considerazione e le relative penali associate al superamento dei valori di soglia previsti per ognuno di essi.

Il Fornitore in sede di Offerta Tecnica potrà proporre SLA migliorativi rispetto a quanto specificato nei paragrafi seguenti, senza oneri aggiuntivi per SACE.

I nuovi SLA proposti verranno utilizzati al posto degli "SLA minimi" nel calcolo delle relative penali.

Resta inteso che la misurazione dei Livelli di Servizio, con finestra temporale trimestrale, sarà a carico del Fornitore, mentre a SACE spetterà il compito di verificare l'eventuale superamento dei rispettivi valori di soglia.

6.1 Classificazione delle richieste

Le segnalazioni di malfunzionamento o le richieste di supporto che potranno essere indirizzate al Fornitore saranno indicativamente di due tipologie:

- Gli incidenti ovvero i malfunzionamenti che richiedono il ripristino delle normali condizioni di operatività o la risoluzione di un'anomalia dell'infrastruttura o dell'applicazione;
- Le richieste di Supporto operativo nell'esecuzione di funzionalità applicative.

La classificazione delle richieste verrà effettuata in base alla severità dell'anomalia riscontrata o dell'urgenza della richiesta di supporto, come indicato nella tabella seguente. La priorità attribuita alla richiesta sarà determinata dalla funzionalità coinvolta e dalla presenza o meno di workaround in grado di permettere all'utente di completare la sua attività.

Tipologia	Gravità	Conseguenze	Esempio
Bloccante	AA	Inutilizzabilità del sistema	Servizio inutilizzabile
Non Bloccante	A	Gravissimo degrado della qualità che rende il sistema inutilizzabile	Sottosistema non utilizzabile
	B	Qualità molto degradata, il sistema rimane attivo ma l'operatività utente ridotta su larga parte del sistema	Bassa efficienza con tempi di risposta inaccettabili
	C	Qualità degradata, sistema attivo e operatività utente degradata su piccola parte del sistema, impatto sulla operatività utente trascurabile	Funzione incomprensibile, o non più allineata con la realtà operativa / Descrizione di un campo errato

6.1.1 Livelli di Servizio applicativi

Di seguito sono descritti i livelli di servizio attesi, su base trimestrale

Nome	Descrizione	Ambito	KPI	SLA minimo	Penale
Response Time	Tempo di presa in carico della segnalazione di Incident	Incident AA	1 ora	99%	Euro 100,00 per ogni presa in carico oltre la soglia
		Incident A	1 ora	97%	
		Incident B	1 ora	95%	
		Incident C	4 ore	95%	
	Tempo di presa in carico della richiesta di supporto	Richiesta AA	1 ora	99%	Euro 100,00 per ogni presa in carico oltre la soglia
		Richiesta A	1 ora	97%	
		Richiesta B	1 ora	95%	
		Richiesta C	4 ore	95%	
Resolution Time	Tempo di risoluzione di un Incident	Incident AA	2 ore	100%	Euro 200,00 per ogni risoluzione oltre la soglia
		Incident A	8 ore	90%	
		Incident B	16 ore	90%	
		Incident C	2 giorni	90%	
	Tempo di risoluzione della richiesta di supporto	Richiesta AA	4 ore	98%	Euro 200,00 per ogni risoluzione oltre la soglia
Numero incident	Numero massimo di incidenti nel periodo di ripperimento	Incident AA	1	100%	Euro 200,00 per ogni incidente oltre la soglia
		Incident A	2	100%	
		Incident B	3	100%	
		Incident C	4	100%	

6.1.2 Altri Livelli di Servizio e Penali

Di seguito sono descritti i livelli di servizio attesi per l'erogazione dei servizio la cui misurazione sarà su base trimestrale

KPI	SLA	PENALI
Operatività piattaforma /servizio (UPTIME)	H24*365 GG anno	1% del canone annuale per ogni ora di indisponibilità oltre la soglia
Disponibilità del servizio per ambiente produzione (Availability)	99,9 %	0.5% del canone annuo per ogni decimale di indisponibilità oltre la soglia
Disponibilità del servizio per ambiente di copia totale	95,0 %	0.3% del canone annuo per ogni decimale di indisponibilità oltre la soglia
Disponibilità del servizio per ambiente sviluppo	90,0 %	0.1% del canone annuo per ogni decimale di indisponibilità oltre la soglia
Disaster recovery	RTO 4 ore RPO 1 ora	1% del canone annuale per ogni ora di indisponibilità oltre la soglia

6.2 Report livelli di servizio

Il Fornitore dovrà rendere disponibili (via apposita funzione online o via invio di report) l'evidenza dei livelli di servizio raggiunti nel corso della finestra temporale di misurazione entro 5 giorni.

7 ELEMENTI MIGLIORATIVI DELL'OFFERTA

La valutazione sarà basata sugli elementi migliorativi proposti nella erogazione del servizio, che il Fornitore si impegna ad adottare, senza oneri aggiuntivi, sui seguenti criteri valutativi:

ID	Fattore Premiante	Descrizione
1	Sito di monitoraggio	Presenza di un portale per la verifica dello stato di disponibilità e performance dei servizi cloud offerti
2	Ricerca globale	Disponibilità di una funzione ricerca globale su tutti i dati strutturati e non strutturati
3	Intelligenza Artificiale	<p>disponibilità di funzionalità native integrate, non add-on, per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'elaborazione della migliore opzione o Next Best Action (NBA) • la gestione di un processo elaborativo e/o di un workflow • il suggerimento di azioni (dal sistema all'utente) attraverso sistemi di algoritmi predittivi multipli adattabili dinamicamente al problema in esame.
4	Log degli eventi applicativi	disponibilità, dei log degli eventi applicativi, al fine di bloccare (con enforcement in tempo reale) tentativi di esportazione o visualizzazione di dati non autorizzati, ovvero di monitorare le performance applicative e gli accessi/click degli utenti su particolari pagine o ambiti dell'applicazione
5	Strumenti di Training	disponibilità di strumenti evoluti di training, manuali utenti, specifiche tecniche/funzionali, di facile utilizzo in modalità self-service ed incluso nella soluzione proposta

Sarà inoltre valutata la presenza di livelli di servizio migliorativi che l'impresa si impegna ad adottare, senza oneri aggiuntivi.

8 RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI

Il Fornitore si impegna, per sé e il proprio personale, a non divulgare o dare accesso a informazioni riservate in alcun modo a terzi, in cui dette informazioni confidenziali è stata acquisita durante l'esecuzione della fornitura presso SACE.

Con l'eccezione delle informazioni che sono già di "dominio pubblico", tutte le informazioni relative commerciali, attività di ricerca, sviluppo, la realizzazione o eseguiti per conto di SACE devono essere considerati riservati e quindi utilizzati solo per le prestazioni della fornitura.

Il Fornitore si impegna affinché l'oggetto della fornitura, sia durante la fase preparatoria che durante la fase finale, sia adeguatamente mantenuto, al fine di impedire a chiunque l'accesso ad esso mediante copia o qualsiasi altro tipo di utilizzo che è incompatibile con l'esclusivo diritto di SACE.

Il Fornitore si impegna a restituire tutta la documentazione in suo possesso alla data in cui verranno completati i suoi servizi previsti dal contratto o alla data della revoca.

I dati di SACE sono e restano di proprietà di SACE.

I dati di SACE non possono essere utilizzati dal Fornitore per motivi diversi da quelli di eseguire la prestazione ed il contratto.

Questi dati non possono essere venduti, ceduti, in affitto, divulgati o altrimenti trasferiti dal Fornitore a terzi.

Il Fornitore assicura adeguata applicazione delle misure di sicurezza tecniche e organizzative che vengono sviluppate e concordati con SACE per la tutela della privacy in relazione al trattamento dei dati personali.

Queste misure di sicurezza comprendono forme di protezione contro la distruzione, perdita o alterazione di dati di SACE che siano coerenti con gli standard di settore attuali, e in nessun caso esse possono essere meno rigorosi di quelli applicati dal Fornitore per i dati di un simile natura che appartiene a se stessa o da altre parti.

Il Fornitore può autorizzare il proprio personale per accedere ai dati di SACE solo nella misura necessaria per l'esecuzione della fornitura.

Il Fornitore si impegna a non rivelare i codici di accesso necessari per l'utilizzo dei dati dei sistemi SACE a persone non autorizzate.

9 DOCUMENTAZIONE

Il soggetto aggiudicatario deve consegnare a SACE tutta la documentazione e la manualistica tecnica necessaria alla piena comprensione del prodotto, il tutto in lingua italiana e inglese. Tutta la documentazione dovrà essere prodotta sia su supporto cartaceo che elettronico e consegnata anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati (es. Word, Excel).