

Gara Europea a procedura aperta per l'affidamento del servizio di Customer Relationship Management per SACE CIG 7409697366

Chiarimenti del 13.04.2018

(Prima tranche)

Domanda 1

Con riferimento alla picture dell'architettura target, i moduli della componente "Front End Clienti" sono out-of-scope rispetto all'iniziativa CRM nel senso che rimangono sugli attuali sistemi che li ospitano e dovranno interagire con il CRM?

I pallini verdi hanno un significato che a noi gioverebbe conoscere?

Risposta n.1

Si conferma che tutto ciò che non rientra in Sistema Gestione Clienti è out of scope e la rappresentazione architeturale è esemplificativa dei sistemi con cui il CRM dovrà colloquiare. I pallini verdi non hanno un significato inerente allo scopo della gara.

Domanda 2

Nel caso in cui la funzionalità di preventivazione sia in scope al presente bando gara, si richiede di fornirci un template esemplificativo di preventivo correntemente utilizzato. E' statico (con solo le informazioni del cliente/prodotto da dover popolare in automatico)?

Risposta 2

Si evidenzia che la funzionalità non è in scope.

Domanda 3

L'applicazione deve essere multi-lingual?

Risposta 3

Si conferma che l'applicazione debba essere multilingua, come specificato a pag. 7 del Capitolato tecnico di gara.

Domanda 4

Con riferimento alla picture dell'architettura target, si richiede di specificare se la componente "Sistema Gestione Clienti" dovrà interagire direttamente o tramite ESB con il "Gateway Pagamenti"

Risposta 4

Si rappresenta che l'interazione avverrà tramite ESB.

Domanda 5

Con riferimento alla picture dell'architettura target, si richiede di specificare se le interazioni tra la componente "Sistema Gestione Clienti" e le altre componenti sarà mediata dall'ESB.

Risposta 5

Si rappresenta che l'interazione avverrà tramite ESB.

Domanda 6

Nella nota 3 a piè di pagina si fa riferimento all'esclusione degli "...sviluppi applicativi per l'alimentazione e customizzazione del nuovo software, nonché le attività di migrazione dalla vecchia piattaforma."

Abbiamo interpretato la nota come il riferimento ad uno scenario "green field", in cui non è richiesta la realizzazione del sw per il caricamento dati iniziale e l'esecuzione dello stesso. E' corretta tale interpretazione?

Risposta 6

La nota va interpretata nel senso in cui oggetto del capitolato è l'esclusiva fornitura del CRM in modalità SaaS o PaaS di tipo *cloud native, as is* senza alcun servizio di implementazione, sviluppo e/o configurazione.

Domanda 7

Nella nota 3 a piè di pagina si fa riferimento all'esclusione della " customizzazione del nuovo software...": ciò sta a significare una accettazione dell'"out of the box"? Chiediamo, cortesemente, se si può esplicitare meglio tale punto.

Risposta 7

La nota va interpretata nel senso in cui oggetto del capitolato è l'esclusiva fornitura del CRM in modalità SaaS o PaaS di tipo *cloud native, as is* senza alcun servizio di implementazione, sviluppo e/o configurazione.

Domanda 8

Con riferimento al modulo Business Intelligence & Analytics stiamo assumendo che esso agisca sui dati pertinenti al sistema di CR; E' corretta la assunzione? Potreste fornire qualche esempio di KPI? Nel caso in cui non fosse corretta chiediamo se potete fornire maggiori dettagli.

Risposta 8

L'assunzione è corretta. Non si ritiene necessario fornire esempi e/o maggiori dettagli poiché l'implementazione non è oggetto della presente procedura di gara.

Domanda 9

Con riferimento alla picture dell'architettura target, si richiede di specificare se il Catalogo dovrà essere centralizzato nel CRM o se i sistemi legacy manterranno il proprio catalogo.

Risposta 9

Come esplicitato a pag. 6 del Capitolato tecnico, il catalogo includerà tutti i servizi offerti da SACE ed i sistemi di back-end manterranno la proprietà delle logiche di *pricing* dei diversi prodotti.

Domanda 10

Con riferimento alla picture dell'architettura target, si richiede di specificare il numero di macroflussi logici da e verso la componente "Sistema Gestione Clienti".

Risposta 10

L'implementazione dei macroflussi non è oggetto della presente procedura di gara.

Domanda 11

Con riferimento al modulo "Marketing", l'obiettivo di business è quello di erogare campagne tramite contatto telefonico e/o mail verso liste di distribuzione esterne (lead/prospect) e/o interne (clienti) e successivamente gestirne l'esito con iniziativa commerciale? Quale è il volume di contatti giornaliero da erogare?

Risposta 11

Con riferimento al primo quesito, si evidenzia che l'obiettivo è gestire l'intero *flow* (chiamate, mailing per clienti esistenti e prospect). A titolo esemplificativo, vengono gestite una media di 100 mila email di newsletter al mese e sono censiti 22 mila gruppi portafogliati.

Domanda 12

Con riferimento al modulo "Marketing", l'eventuale composizione delle liste di distribuzione è esterna al CRM (e caricata tramite file) oppure interna al CRM con segmentazione statica o dinamica su caratteristiche del cliente?

Risposta 12

L'eventuale composizione delle liste potrà essere interna sulla base di segmentazione statica o dinamica all'occorrenza, ma potrà anche essere basata su file caricato esternamente.

Domanda 13

Con riferimento al modulo "Marketing", è corretto assumere che i canali utilizzati sono quello telefonico e l'e-mail?

Risposta 13

Sì, è corretto.

Domanda 14

Con riferimento al modulo "Bundle Mgmt", si richiede di specificare se la configurazione dei Bundle è interna al CRM o se è prevista una interazione con le altre componenti dell'architettura.

Risposta 14

La soluzione dovrà consentire una interazione con le altre componenti dell'architettura.

Domanda 15

Quali sono le funzionalità che si richiede siano fruibili da APP mobile e per quale tipologia di utenze tra quelle elencate nella tabella n.1 a pag.14?

Risposta 15

Il Fornitore dovrà indicare quali funzionalità sono nativamente fruibili da APP Mobile.

Domanda 16

L'esigenza di specularità degli ambienti di sviluppo e collaudo alla produzione è confermata essere valida anche per (tutti) i dati? Se confermata, si richiede l'allineamento periodico dei dati da produzione verso collaudo/sviluppo?

Risposta 16

Come esplicitato nel Capitolato tecnico, la soluzione proposta dovrà prevedere almeno due ambienti completi (funzioni e dati) oltre a quello di sviluppo. Gli ambienti saranno allineati a produzione.

Domanda 17

Si richiede di specificare la versione di riferimento per i seguenti prodotti dello stack tecnologico:

- Cisco CUCM
- Microsoft Exchange
- Microsoft Sharepoint
- Microsoft Skype For Business

Risposta 17

- CISCO CUCM 10.5.2.12901-1
- Exchange Server 2010 SP3 CU17
- Sharepoint 2010 14.0.7171.5000
- Skype For Business 2015 6.0.9319

Domanda 18

Tra i meccanismi di sicurezza citati è presente il seguente sulle modalità di accesso: "...(es. singola sessione per desktop e mobile)". Con questo si richiede di impedire l'accesso al sistema, con la medesima utenza e in contemporanea, anche se da canali d'accesso differenti (es. desktop e mobile)?

Risposta 18

E' richiesto di descrivere le modalità, inerenti il punto specifico, che la soluzione proposta implementa nativamente e che saranno oggetto di valutazione.

Domanda 19

Nella tabella, "Piano di Adozione" si fa riferimento al Tipo di Utente Marketing, ma per funzionalità che sembrano più vicine a profili di Analytics.

È corretto assumere che le funzionalità di Analytics siano destinate solo agli utenti di Marketing (il che presuppone la necessità di una specifica licenza Analytics)?

Risposta 19

Sì, è corretto.

Domanda 20

Con riferimento alle informazioni riportate nella Tabella n.2 "Cronoprogramma", si richiede di specificare la numerosità delle licenze attive per ciascuna tipologia (Sales, Service, Marketing) laddove il totale sia inferiore a 135.

Risposta 20

La ripartizione gennaio - maggio 2019 sarà di n. 30 licenze Sales, n.10 service e n. 10 marketing. Si precisa, tuttavia, che si tratta di una stima indicativa e che tale ripartizione potrebbe variare in fase di analisi ed implementazione.

Domanda 21

L'offerta tecnica e relativa quotazione economica si riferiscono alla sola componente "prodotto CRM" o anche alla relativa attività di customizzazione/implementazione? Dalla nota 3 a pagina 5 del Capitolato Tecnico deduciamo che l'ambito di gara si compone della sola componente prodotto escludendo attività di alimentazione e customizzazione del nuovo software.

Risposta 21

Si conferma che oggetto della procedura di gara è la sola componente prodotto senza alcun altro tipo di servizio di customizzazione/implementazione.

Domanda 22

Nella prima riga della tabella si richiede il prezzo per 20 utenze da "Sviluppatori e Test" per 4 mesi (sett 18 - Dic. 18). Tale informazione è differente rispetto a quanto riportato nella tabella 2 Cronoprogramma di pagina 14 del Capitolato Tecnico. Possiamo dedurre che la quotazione richiesta è per 20 licenze da sviluppatore / Test per 4 mesi (sett 18 - Dic. 18)?

Risposta 22

Si conferma l'interpretazione resa.

Domanda 23

Nella ultima riga della tabella dell'allegato 4 si richiede la quotazione di "Altri componenti" (Periodo Settembre 2018 – Agosto 2022). E' possibile ricevere un esempio di Altri Componenti richiesti?

Risposta 23

Per altri componenti si intende qualsiasi add-on e/o costo non ricompreso all'interno delle licenze utente e necessario al fine di soddisfare i requisiti di gara.

Domanda n. 24

In riferimento alla cauzione provvisoria richiesta nel disciplinare di gara al paragrafo 9, pag .7, si chiede di specificare se questa possa eventualmente essere presentata in originale in formato elettronico, firmata digitalmente dal soggetto garante e dall'operatore economico e caricata su supporto informatico idoneo (es: cd rom o pennetta usb), quest'ultimo da inserire nella busta amministrativa A.

Risposta n. 24

Sì, confermiamo.

Domanda n.25

In merito alla capacità tecnico/professionale nel disciplinare di gara si chiede di possedere, nei 3 anni antecedenti alla data di pubblicazione del bando, 3 contratti aventi ciascuno un importo complessivo pari alla

base d'asta. Si chiede di chiarire se ai fini della comprova di detto requisito, in alternativa ai certificati di regolare esecuzione, è possibile presentare fatture regolarmente emesse e quietanzate.

Risposta n. 25

Confermiamo la possibilità di presentare copia dei contratti e delle fatture regolarmente emesse e quietanzate.

Domanda n. 26

In caso di avvalimento/i confermate la possibilità di subappaltare all'impresa/e ausiliaria/e parte delle attività entro i limiti di legge?

Risposta n. 26

Il subappalto non è ammesso, come espressamente indicato nel Bando di Gara e nello Schema di Contratto allegato al Disciplinare di gara.

Domanda n. 27

In merito alle parti dell'offerta tecnica da oscurare che costituiscono segreti tecnici e commerciali ai sensi del D.Lgs n. 30/2015 e per le quali si intende vietare l'eventuale accesso agli atti di cui alla legge n. 241/1990, si chiede di chiarire se detta dichiarazione debba essere redatta su documento separato rispetto all'offerta tecnica, e da inserire nella busta b offerta tecnica.

Risposta n. 27

Confermiamo tale possibilità.

Domanda n. 28

In merito alla compilazione di DGUE messo a disposizione dalla stazione appaltante si evidenzia che in alcuni campi non è possibile inserire in modo completo le informazioni richieste.

Si chiede di confermare la possibilità di creare un documento separato nel quale inserire le informazioni complete, e che sarà richiamato nel DGUE e allo stesso allegato.

Risposta n. 28

Sì, confermiamo.

Domanda 29

In relazione a quanto riportato nella premessa del capitolato tecnico: "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".

Si chiede conferma che il numero di utenze indicato nel Capitolato Tecnico, rappresenta il numero minimo di utenze che verrà attivato dall'amministrazione secondo quanto indicato nella tab.2 "Cronoprogramma" del paragrafo 5- TIPOLOGIE DI UTENZE, DIMENSIONAMENTO E PIANO DI ADOZIONE e sulla base del quale dovrà essere redatta l'offerta economica? Qualora il numero indicato non dovesse rappresentare il numero minimo di utenze che l'amministrazione intende attivare, si richiede se è possibile indicare il numero minimo per singola tipologia di utenze.

Risposta n. 29

Il numero di utenze indicato nel Capitolato tecnico rappresenta il numero massimo attivabile all'interno della durata contrattuale e che orientativamente rappresenta il numero di utenze che a regime sarà utilizzato. Non è al momento possibile fornire una indicazione del numero minimo di utenze per tipologia.

Domanda 30

In riferimento alla tabella n.1 "Piano di adozione" a pieno regime illustrata a pag. 14 del Capitolato Tecnico, si richiede se:

Le 110 utenze di tipo "Sales" sono tutte relative ad utenti interni?

Se sì: quante licenze bisogna prevedere per eventuali "partner" e/o intermediari?

Se no: quante di queste sono per utenti interni e quante per intermediari?

Risposta n. 30

Sì le licenze sono tutte per utenti interni e non si prevedono licenze per "partner" e/o intermediari.

Domanda 31

In riferimento alla tabella n.2 "Cronoprogramma" a pag. 14 del Capitolato Tecnico, si richiede:

Per il periodo settembre – dicembre 2018 vengono richieste 20 utenze, quante di queste saranno di tipo Sales, quante Service e quante Marketing?

Per il periodo gennaio - maggio 2019 vengono richieste 50 utenze, quante di queste saranno di tipo Sales, quante Service e quante Marketing?

Risposta n. 31

Differentemente da quanto riportato nel cronoprogramma, per il periodo settembre – dicembre 2018 si richiedono 20 licenze da sviluppatore / Test, come invece riportato correttamente in Allegato 4 Offerta Economica.

La ripartizione per il periodo gennaio - maggio 2019 sarà di 30 licenze Sales, 10 service e 10 marketing. Si precisa, tuttavia, che si tratta di una stima indicativa e che tale ripartizione potrebbe variare in fase di analisi ed implementazione.

Domanda n 32

In riferimento ai requisiti funzionali indicati a pag. 5 viene riportato il modulo marketing che abiliterà gli strumenti per la definizione della strategia del gruppo SACE verso i propri clienti, le iniziative commerciali e lo sviluppo dei servizi, a tal proposito, si richiede un volume indicativo mese di contatti gestiti/da gestire.

Risposta n. 32

Vengono gestite una media di 100 mila email di newsletter al mese e sono censiti 22 mila gruppi portafogliati.

Domanda n 33

In riferimento alla nota 3, riportata nel piè di pagina n° 5 del Capitolato Tecnico, viene indicato che sono escluse dalla presente richiesta di servizio gli sviluppi applicativi per l'alimentazione e customizzazione del nuovo software, nonché le attività di migrazione dalla vecchia piattaforma, a tal proposito si chiede conferma che la presente Gara Europea prevede la sola fornitura del servizio cloud descritto e le configurazioni necessarie al go-live del servizio, nonché l'attività di Project Management necessaria?

Risposta n. 33

Oggetto della procedura di gara è l'esclusiva fornitura del CRM in modalità SaaS o PaaS di tipo *cloud native*. Non sono oggetto di gara, e pertanto previsti, i servizi di configurazione necessari al go-live del servizio nè l'attività di Project Management.

Domanda n. 34

Nell'architettura di riferimento target, rappresentata nel par. 2 dell'allegato tecnico, è presente un layer di integrazione costituito dalle componenti ESB Red Hat JBoss Fuse e Red Hat JBoss BPM. A tal proposito siamo a richiedere se le integrazioni tra i moduli SaaS in cloud e i sistemi legacy on premise possono essere realizzate attraverso questo layer di integrazione oppure è richiesto al fornitore che le integrazioni SaaS vengano realizzate con un layer di integrazione aggiuntivo di tipo PaaS."

Risposta n. 34

Non è oggetto della presente procedura di gara che il Fornitore realizzi le integrazioni tra moduli SaaS e i sistemi *legacy* mentre dovrà essere garantita la possibilità di effettuare l'integrazione mediante un *layer* aggiuntivo di tipo PaaS.