

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

Chiarimenti del 17/04/2018

Domanda n. 1

Soglia importo contratti stipulati. A pag. 11 (Par. 12) del Disciplinare si legge: "...aver stipulato negli ultimi 3 anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, in favore di Pubbliche Amministrazioni e/o soggetti privati, n. 3 contratti aventi ciascuno un importo complessivo pari alla base di gara (ovvero pari ad euro 884.000,00) nonché aventi ciascuno ad oggetto il medesimo servizio del settore di attività oggetto di affidamento."

SI CHIEDE conferma che si tratti di un refuso e si intende in realtà che i contratti abbiano ciascuno un importo non inferiore alla base di gara.

Risposta n. 1

Si, confermiamo.

Domanda n. 2

Categoria servizi (CPV) contratti stipulati. Con riferimento ai requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa riportati all'interno del Disciplinare (pag. 11, Par. 12), ed in particolare al requisito inerente il numero minimo di contratti stipulati negli ultimi 3 anni con importo ciascuno non inferiore alla base di gara (ovvero pari ad euro 884.000,00), nonché aventi ciascuno ad oggetto il medesimo servizio del settore di attività oggetto di affidamento, SI CHIEDE conferma che per "settore di attività oggetto di affidamento" si intenda l'intera "Categoria di servizi n. 7: Servizi informatici e affini", indicata anche nel Bando di Gara nella Sezione II.1.2, e quindi tutto il raggruppamento di servizi identificati dalla cifra iniziale "7" nel codice identificativo della classificazione delle forniture CPV."

Risposta n. 2

Si rinvia a quanto espressamente indicato al chiarimento n. 1 del 29.03.2018.

Domanda n. 3

Con riferimento a quanto indicato nel Disciplinare di Gara (Pag. 18, Par. 17) relativamente alla struttura della Relazione Tecnica, SI CHIEDE conferma che sia possibile inserire (in aggiunta a quelli già previsti dalla descrizione della struttura stessa della relazione all'interno del Disciplinare), anche paragrafi aggiuntivi utili a specificare descrizione generale della soluzione proposta nonché caratteristiche o requisiti minimi non valutati ai fini della valorizzazione del punteggio tecnico.

Risposta n. 3

Confermiamo la possibilità di inserire ulteriori paragrafi. Vi invitiamo, tuttavia, ad attenerVi a quanto segnatamente indicato all'interno del paragrafo 17 del Disciplinare di gara.

Domanda n 4

Con riferimento alla struttura dell'offerta economica (descritta nell' Allegato n. 04), SI CHIEDE conferma che le uniche voci di costo richieste siano relative alle licenze di utilizzo per le diverse tipologie di utenze, e che non vada fornita evidenza in alcun modo e in alcuna altra sezione della documentazione di risposta alla Gara di eventuali altre voci di costo sostenute dal proponente per il servizio di supporto, per eventuali prestazioni aggiuntive o funzionalità migliorative.

Risposta n. 4

Nell'Offerta economica è presente anche la voce "Altri componenti" la cui valorizzazione dovrà includere qualsiasi add-on e/o costo non ricompreso all'interno delle licenze utente e necessario a soddisfare i requisiti di gara e/o eventuali prestazioni aggiuntive o funzionalità migliorative offerte.

Domanda n 5

Con riferimento a quanto indicato all'interno del Disciplinare (pag. 20, par.19), ed in particolare in relazione ai singoli requisiti caratterizzati da assegnazione di punteggio tecnico con criteri discrezionali, SI CHIEDE di avere maggior dettaglio su quali siano esattamente gli elementi (laddove non esplicitamente indicato nel Capitolato Tecnico) considerati al fine di valorizzare il relativo punteggio tecnico. Ciò viene richiesto solo al fine di consentire di fornire, nella Relazione Tecnica, la giusta evidenza agli elementi più significativi nella descrizione della soluzione tecnica proposta per ogni singolo modulo funzionale e della risposta ai requisiti tecnologici e di sicurezza.

Risposta n 5

Vi preghiamo di attenervi a quanto espressamente indicato nella documentazione di gara.

Domanda n 6

Con riferimento a quanto richiesto all'interno del Capitolato Tecnico (Pag.5, Par.3) per il modulo funzionale "Customer Service", SI CHIEDE di chiarire in dettaglio cosa si intenda per *"gestire proattivamente nuove iniziative commerciali remote"*.

Risposta n 6

Il Customer Service avrà assegnato un portafoglio clienti (esistenti e prospect) da gestire anche commercialmente. Pertanto tutte le iniziative commerciali su tali clienti verranno gestite dal CS in versione Customer Service "Remote Sale".

Domanda n 7

Con riferimento al punteggio discrezionale relativo alla "% copertura moduli funzionali richiesti" (come riportato nel Disciplinare, Pag.21, par. 19), SI CHIEDE conferma che si possa raggiungere il punteggio massimo di copertura (100%) anche senza conseguire il punteggio discrezionale massimo relativo ai singoli moduli funzionali. Per chiarire meglio, si chiede conferma che, qualora venisse valutata positivamente la presenza di tutti i moduli funzionali richiesti, verrebbe valutata una copertura del 100% dei moduli funzionali, indipendentemente dal punteggio assegnato ad ogni singolo modulo.

Risposta n 7

Sì, confermiamo.

Domanda n 8

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.5, Par.3) relativamente al Modulo Funzionale "Gestione Intermediari" (che dovrà gestire e pianificare le attività degli operatori esterni che commercializzano i prodotti di SACE)", SI CHIEDE di chiarire le modalità di valutazione e di assegnazione del relativo punteggio tecnico, dal momento che dalla tabella dei criteri di valutazione e delle modalità di attribuzione del punteggio tecnico (come dettagliato nel Disciplinare, Par.19) non si evince in maniera chiara se tale modulo possa o meno contribuire al punteggio tecnico complessivo.

Risposta n 8

La descrizione di tale modulo contribuirà all'attribuzione del punteggio tecnico relativo al cluster Marketing/Opportunity MNG/BundleMNG.

Domanda n 9

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.6-7, Par.3) sulla componente SFA e i relativi moduli funzionali descritti (Forecasting Portafoglio, Opportunità Contratti, Agenda, Multivaluta, Chat), SI CHIEDE di chiarire le modalità di valutazione e di assegnazione del relativo punteggio tecnico, dal momento che dalla tabella dei criteri di valutazione e delle modalità di attribuzione del punteggio tecnico (come dettagliato nel Disciplinare, Par.19) non si evince in maniera chiara se tale modulo possa o meno contribuire al punteggio tecnico complessivo.

Risposta n 9

Di seguito le famiglie di cluster a cui i moduli funzionali contribuiranno nell'attribuzione del punteggio tecnico:

Forecasting Portafoglio > Portafogliazione Clienti/Scheda Clienti

Opportunità Contratti, Agenda, Multivaluta, Chat > Marketing/Opportunity MNG/BundleMNG

Domanda n 10

Nel Capitolato Tecnico (paragrafo 4.3, Pag.8) viene indicato: "È comunque prerequisito che siano presenti, oltre a quello di produzione, non meno di due ambienti completi (funzioni e dati) speculari alla produzione.". SI CHIEDE conferma che, oltre all'istanza di Sviluppo, vadano dunque necessariamente previste almeno n. 2 istanze aggiuntive non di produzione come copia speculare della produzione, per un totale quindi di n. 3 istanze complessive aggiuntive non di produzione.

Risposta n 10

Il prerequisito è che gli ambienti completi oltre quello di produzione siano almeno due. Tutti gli altri ambienti potranno essere parziali.

Domanda n 11

Con riferimento a quanto riportato nel Capitolato Tecnico (Pag.16, Par.6), SI CHIEDE di chiarificare quali modalità di ingaggio, quali sistemi e canali (telefonico, mail, chat, web ticketing, ecc.) verranno utilizzati per l'inoltro di segnalazioni di malfunzionamento o richieste di supporto verso il Fornitore.

Risposta n 11

Le modalità verranno definite con l'Aggiudicatario in fase di avvio del Servizio e potranno ricadere nei classici canali di comunicazione.

Domanda n 12

Con riferimento a quanto riportato nel Capitolato Tecnico (Pag.16, Par.6) in relazione al supporto tecnico richiesto, SI CHIEDE conferma della tipologia di livello di supporto, ed in particolare se è previsto/richiesto anche un supporto di primo livello, con assistenza diretta agli utenti.

Risposta n 12

Non è previsto supporto agli utenti.

Domanda n 13

Con riferimento a quanto riportato nel Capitolato Tecnico (Pag.16, Par.6) in relazione al supporto tecnico richiesto, al fine di garantire l'effettuazione di un adeguato dimensionamento di strutture e risorse, SI CHIEDE conferma dei volumi attesi per le richieste di assistenza/supporto al Fornitore, suddivise per canale di inoltro

Risposta n 13

Non è al momento quantificabile il volume di richieste che comunque dipenderà dalla stabilità della soluzione proposta.

Domanda n 14

Dal momento che nel Capitolato Tecnico (Pag.5, Par. 2) è scritto (in nota): "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", con riferimento al Par. 6.1 ("Classificazione delle richieste") SI CHIEDE di chiarificare cosa si intenda per "gestione delle richieste di supporto operativo nell'esecuzione di funzionalità applicative": in particolare SI CHIEDE conferma che si faccia riferimento solo ed esclusivamente a funzionalità standard "out of the box" (es. export excel, filtri dati, ecc.).

Risposta n 14

Si conferma che si fa riferimento alle funzionalità standard "out of the box".

Domanda n 15

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.8, Par.4.2) sul "piano di evoluzione tecnico funzionale", SI CHIEDE conferma che sia corretto interpretare tale richiesta come descrizione della roadmap di prodotto.

Risposta n 15

Sì, confermiamo l'interpretazione resa.

Domanda n 16

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.8, Par.4.2), Si CHIEDE una descrizione maggiormente articolata del requisito "Compatibilità, caratteristiche e fruibilità della soluzione proposta".

Risposta n 16

Per compatibilità si intende la capacità della piattaforma di usufruire di dati e risorse messi a disposizione da altri programmi e/o piattaforme; per caratteristiche si intendono i principali requisiti tecnici della piattaforma; per fruibilità si intende la possibilità della piattaforma di essere accessibile da differenti device.

Domanda n 17

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.8, Par.4.2), ed in particolare sulle "Normative di riferimento rispettate", SI CHIEDE la lista di normative di interesse del cliente.

Risposta n 17

Come indicato nel paragrafo 4.2 del Capitolato tecnico, viene richiesto di elencare le normative rispettate dalla piattaforma, fermo restando i riferimenti normativi richiesti nel resto della documentazione di gara.

Domanda n 18

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.8, Par.4.3), ed in particolare alle "modalità di supporto allo sviluppo disponibili", SI CHIEDE di precisare se possano essere ricompresi in tali strumenti la documentazione tecnica, corsi formativi online, corsi formativi in classe o altro.

Risposta n 18

Gli strumenti elencati possono essere ricompresi.

Domanda n 19

Rispetto all'immagine dell'architettura target proposta nel Par. 2, Pag. 4 del Capitolato Tecnico, SI CHIEDE se sia possibile avere un dettaglio maggiore relativamente agli scenari di colloquio tra i vari blocchi per ciascuno dei requisiti funzionali, descrivendo più in dettaglio il nesso funzionale che spieghi come il Sistema Gestione Clienti, e i moduli funzionali che lo compongono, devono essere integrati con i vari componenti dell'architettura *to be*.

Risposta n 19

La domanda è fuori scope in quanto inerente attività di implementazione non previste dalla presente gara.

Domanda n 20

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.9, Par.4.4), per ciascuna delle tecnologie che compongono l'attuale stack tecnologico, SI CHIEDE di descrivere nel dettaglio come esse si calino nel contesto architetturale di riferimento.

Risposta n 20

Le informazioni fornite all'interno del Capitolato tecnico vengono ritenute esaustive ai fini della risposta al requisito richiesto.

Domanda n 21

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.9, Par.4.4), per ciascuna delle tecnologie che compongono l'attuale *stack* tecnologico, SI CHIEDE di specificare la versione in uso.

Risposta n 21

Per le *major release* di cui non è al momento possibile indicare la versione, assicuriamo che si fa riferimento a versioni garantite e supportate dal relativo vendor. Le attuali *major release* sono esplicitate di seguito.

Prodotto	Versione
Reverse proxy Kemp	VLM2000 7.X
ESB Red Hat JBoss Fuse	N/A

ETL	N/A
Single SignOn ADFS on premise e Azure Active directoty service	N/A
Infrastruttura VOIP Cisco CUCM on premise	CISCO CUCM 10.X
Microsoft Skype for Busines on premise	Skype For Business 2015 6.X
Microsoft Exchange	Exchange Server 2010 SP3
Infrastruttura di backup recovery Commvault Simpana	Commvault 11.X
Task scheduling e control (batch managemet) Automic Oneautomation	Automic Oneautomation 12.X
Monitoraggio e controllo Microsoft System Center SCOM	Microsoft System Center SCOM 2016 7.x
Microsoft SharePoint	Sharepoint 2010 14.x
Web Rainbow	Web Rainbow 5.x
Docs PA	N/A
Red Hat JBoss BPM	N/A
Microsoft Team Foundation	N/A
Applicazioni custom .NET e Java	N/A
SAP ECC6	SAP ECC6

Domanda n 22

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.9, Par.4.4), relativamente alla richiesta di illustrare la best practices e protocolli di integrazione, SI CHIEDE di fornire un esempio di risposta per ciascuno dei seguenti punti:

- a. User Interface Layer
- b. Email
- c. Servizi Voip

Risposta n 22

Le informazioni fornite all'interno del Capitolato tecnico vengono ritenute esaustive ai fini della risposta al requisito richiesto.

Domanda n 23

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.10, Par.4.5), SI CHIEDE di precisare il significato di partizionamento dei report.

Risposta n 23

Per partizionamento dei report si intendono le regole di visibilità del dato e le modalità di interrogazione in base al ruolo/profilo utente.

Domanda n 24

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.10, Par.4.6), ed in particolare con riferimento alla richiesta di conformità alle linee guida OWASP, si CHIEDE di precisare se sia richiesto il rispetto di una specifica normativa di riferimento.

Risposta n 24

In riferimento al quesito specifico, come indicato nel paragrafo del Capitolato tecnico, è richiesta la conformità alle Linee Guida OWASP.

Domanda n 25

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.10, Par.4.6), assumendo l'erogazione della soluzione in modalità SaaS, SI CHIEDE di fornire un esempio di come interpretare il requisito "utilizzare soluzioni di sicurezza perimetrale ed interna per separare il traffico tra i diversi layer architetturali", considerando che tale dettaglio è trasparente all'utente in una fornitura SaaS.

Risposta n 25

E' richiesto al Fornitore di descrivere le soluzioni di sicurezza perimetrale ed interna anche se in ottica di una fornitura SaaS.

Domanda n 26

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.10, Par.4.6), ed in particolare al requisito secondo il quale "la soluzione proposta dovrà essere conforme alle linee guida emesse da Banca d'Italia in materia di continuità operativa delle infrastrutture", SI CHIEDE di indicare gli specifici riferimenti normativi.

Risposta n 26

Le informazioni fornite all'interno del Capitolato tecnico vengono ritenute esaustive ai fini della risposta al requisito richiesto. Si precisa che non si fa riferimento a normative ma a Linee Guida.

Domanda n 27

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.11, Par.4.6), ed in particolare alla richiesta di "illustrare i processi e le tecnologie messe in campo per garantire la sicurezza e la privacy", SI CHIEDONO maggiori delucidazioni circa il significato di:

- a. Transaction
- b. Federazione di app
- c. Object Security

Risposta n 27

Vengono intese, qualora supportate dalla soluzione proposta, sicurezza e privacy applicabili a: transazioni, applicazioni di terze parti e singoli oggetti applicativi.

Domanda n 28

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.12, Par.4.9), ed in particolare alla richiesta di descrivere le modalità di gestione della base dati, SI CHIEDE di chiarire il significato di "ambiente sezionato" / "sezionamento dei dati".

Risposta n 28

Per ambiente sezionato si intende un ambiente parallelo alla produzione che possa contenere un sotto insieme congruente di dati della produzione stessa.

Domanda n 29

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.12, Par.4.10), ed in particolare alla richiesta di descrivere le "Modalità licensing personale sviluppo e amministratori di sistema", SI CHIEDE di confermare che si dovranno descrivere le politiche di licensing degli utenti di amministrazione e sviluppo dell'ambiente applicativo CRM.

Risposta n 29

Sì, confermiamo.

Domanda n 30

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.13, Par.4.11), ed in particolare alla richiesta di compilare la tabella relativa alle Transazioni, SI CHIEDE di fornire un esempio di come interpretare il requisito nell'ipotesi che la soluzione sia proposta in modalità SaaS e considerando dunque che tale dettaglio è trasparente all'utente in una fornitura SaaS.

Risposta n 30

Nell'ipotesi in cui il dettaglio sia trasparente rispetto alla fornitura, andrà esplicitato in fase di risposta.

Domanda n 31

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.10, Par.4.6), ed in particolare con riferimento al requisito secondo il quale il servizio dovrà essere erogato tramite Datacenter dislocati nell'ambito della Comunità Europea, SI CHIEDE di specificare se SACE, e dunque l'eventuale provider Public Cloud del servizio CRM, dovrà attenersi alle specifiche indicazioni normative dettate da Banca d'Italia con la circolare di vigilanza prudenziale n. 285, in merito all'obbligo del provider di comunicare

preventivamente l'ubicazione dei data center ove risiedono o possono essere tratti i dati di titolarità di SACE e delle società controllate. Si richiede inoltre di specificare se il fornitore è tenuta a garantire esplicitamente che i dati siano trattati presso data center ubicati nel territorio europeo senza alcuna eccezione.

Risposta n 31

Si conferma la necessità di comunicare l'ubicazione dei data center e di garantire che i dati siano trattati all'interno del territorio europeo.

Domanda n 32

Con riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico (Pag.17, Par.6.1.2), SI CHIEDE di chiarificare se, in caso di indisponibilità del servizio nell'ambiente di produzione, ai fini della valorizzazione delle eventuali penali, vada considerata esclusivamente la voce "Disponibilità del servizio per ambiente produzione (Availability)" o, cumulativamente, anche la voce "Operatività piattaforma /servizio (UPTIME)".

Risposta n 32

Le voci non sono cumulative.

Domanda n. 33

Si chiede di confermare che al fine del soddisfacimento del requisito di capacità tecnica di cui al paragrafo 12, punto 3) del Disciplinare di gara, e segnatamente "*Aver stipulato negli ultimi tre anni antecedenti la pubblicazione del bando di gara, in favore di Pubbliche Amministrazioni e/o soggetti privati, n. 3 contratti aventi ciascuno un importo complessivo pari alla base d'asta (ovvero pari ad euro 884.000) nonché aventi ciascuno ad oggetto il medesimo servizio del settore di attività oggetto di affidamento*". A tal fine dovranno essere indicati il committente, l'oggetto e la descrizione dell'attività, i termini contrattuali (inizio e fine attività), l'importo del contratto. Nel caso in cui parte dei contratti siano ancora in corso di esecuzione e, quindi non ancora giunti alla naturale scadenza al momento della presentazione dell'offerta, potranno essere computati, al fine del soddisfacimento del requisito, solo gli importi pro-quota per i servizi già resi e per i quali siano stati già emessi certificati di regolare esecuzione, a dimostrazione del positivo esito delle attività eseguite", possano essere considerati più Ordini emessi nell'ambito dello stesso Accordo Quadro per servizi del settore di attività oggetto di affidamento, fino al raggiungimento dell'importo complessivo superiore a € 884.000,00.

Risposta n 33

Sì, confermiamo.