

Oggetto: Gara per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1213

I chiarimenti della gara sono visibili anche sul sito www.mef.gov.it sotto la dicitura Concorsi e Bandi - Gare in Corso, sul sito www.consip.it

1)Domanda

Cosa si intende per " .. la flessibilità deve poter consentire una personalizzazione del layout dell'interfaccia per gli operatori di Service Desk specifico di ogni ambito di assistenza"? Capitolo 4.1.1 pag. 10.

Risposta

La flessibilità è intesa come possibilità di configurare le maschere di interfaccia operatore (scelta e posizionamento dei campi) tramite parametrizzazione del prodotto (e non sviluppo di codice ad hoc) differenziando tale parametrizzazione, ove richiesto, per ambito di assistenza.

2)Domanda

Anagrafica

Cosa si intende per "...presenza di funzionalità rivolte al controllo e miglioramento della qualità dei dati"? Capitolo 4.1.1 pag. 10.

Risposta

La soluzione CRM proposta dovrà disporre di strumenti di controllo e pulizia delle anagrafiche che permettano agli amministratori di specificare regole e processi atti a prevenire la compromissione della qualità dei dati ad esempio impedendo l'inserimento/modifica di dati duplicati o non corretti, rilevare eventuali incongruenze e apportare le correzioni necessarie.

3)Domanda

Anagrafica

Al fine di meglio stimare il requisito in oggetto, quali valori "...derivanti dalla funzionalità telefonica della Customer "satisfaction a caldo" a completamento dell'attività di assistenza da parte dell'operatore del Service Desk" devono essere registrati dalla soluzione proposta"? Capitolo 4.1.1 pag. 10.

Risposta

Rilevazione "a caldo" per richiedere al chiamante, scelto in modo casuale, una valutazione complessiva del servizio ricevuto La rilevazione dovrà avvenire tramite IVR, che invierà alla soluzione di CRM almeno i seguenti valori:

- **identificativo chiamata**
- **identificativo domanda**
- **giudizio espresso (valore numerico da 0 a 9)**

4)Domanda

Service Request

Cosa si intende per "Gestione di alert e notifiche tra gruppi operativi anche multi piattaforma"? Capitolo 4.1.1 pag. 11.

Risposta

La soluzione di CRM dovrà consentire lo scambio di messaggi informativi tra operatori del sistema CRM; inoltre, come specificato nell'appendice 1 del Capitolato tecnico (vedi Figura 2 – Contesto operativo Service Desk), dovrà essere possibile lo scambio di messaggi informativi tra gruppi di operatori attivi sulle altre piattaforme di Case management presenti (ad esempio attraverso web service e/o mail).

5)Domanda

Service Request

Al fine di meglio stimare il requisito in oggetto "...il Trouble Ticket dovrà poter essere trasmesso ad altri sottosistemi di Case Management tramite web services", l'integrazione è di tipo sincrona o asincrona. Quanti sistemi devono essere integrati e con quale frequenza? Capitolo 4.1.1 pag. 10.

Risposta

L'integrazione tra i sistemi è di tipo sincrono, con frequenza di trasmissione delle SR real-time.

Ad oggi i sistemi presenti sono quelli riportati nell'appendice 1 del Capitolato tecnico (vedi Figura 2 – Contesto operativo Service Desk). La frequenza dipende dall'ambito; attualmente per l'ambito Assistenza Servizi Tecnologici è intorno all'80% delle SR.

6)Domanda

Service Request

Al fine di meglio stimare il requisito in oggetto ""....Disponibilità del canale web self service utilizzabile dagli utenti attraverso Internet ed integrabili con gli eventuali portali specifici di ciascun ambito" quanti portali devono essere integrati? Che tipo di integrazione è richiesta? Capitolo 4.1.1 pag. 10

Risposta

Ad oggi vi sono due portali entrambi di SPT con funzione di web self service.

7)Domanda

Knowledge Management

Cosa Si intende per "Presenza di una base di conoscenza (KB) strutturabile secondo differenti processi in relazione ad esigenze differenziate di ciascun ambito"? Capitolo 4.1.1 pag. 11.

Risposta

Ogni ambito (tenant) deve poter gestire una base di conoscenza logica differenziata secondo i propri processi e strutturata con informazioni diverse secondo le specifiche esigenze.

8)Domanda

CRM (campagne e gestione eventi di comunicazione)

Cosa si intende per "Definizione del questionario della campagna tramite script, file e web"? Capitolo 4.1.1 pag. 11.

Risposta

La soluzione proposta deve permettere l'implementazione del questionario di una campagna attraverso almeno le seguenti modalità:

- **Script - attraverso wizard e/o strumenti di sviluppo facenti parte della soluzione proposta che consentano di definire le caratteristiche delle domande ed il flusso di lavoro domanda/risposta di tipo interattivo per l'operatore;**
- **File - la soluzione deve consentire l'import del questionario da file esterni secondo un tracciato predefinito;**
- **Web - la soluzione deve consentire la costruzione di questionari utili all'erogazione di campagne via web, da erogare anche senza l'intermediazione dell'operatore telefonico.**

9)Domanda

CRM (campagne e gestione eventi di comunicazione)

Cosa si intende per ".....funzioni Integrate di segmentazione e targeting"? Capitolo 4.1.1 pag. 12.

Risposta

La soluzione proposta dovrà possedere sia le funzionalità di selezione e raggruppamento di elementi omogenei presenti nella propria base dati (quali ad esempio Clienti, Amministrazioni, Imprese) che quelle di associazione di tali insiemi di elementi ad una campagna o ad un evento di comunicazione.

10)Domanda

CRM (campagne e gestione eventi di comunicazione)

Il requisito "Creazione e gestione di eventi di comunicazione"." deve essere supportato dall'applicativo CRM proposto? Capitolo 4.1.1 pag. 12.

Risposta

Si

11)Domanda

Asset a Contract Management

Che tipo di integrabilità con altri DB di asset management è richiesta?

Risposta

Integrabilità di tipo asincrono per allineamento delle basi dati asset presenti. L'allineamento riguarderà i principali attributi di ciascun asset presente.

12)Domanda

Schema di risposta - relazione tecnica

Cosa si intende per " ... descrizione delle funzionalità della macro area aggiuntive rispetto a quanto richiesto dal capitolato tecnico, messe a disposizione dalla soluzione proposta, comprese nel corrispettivo globale

della fornitura"? Bisogna indicare le sole funzionalità oppure specificare anche gli eventuali tempi ed costi aggiuntivi. Capitolo 1.2.1 pag. 10

Risposta

In merito al quesito si richiede di descrivere, nella relazione tecnica, le sole funzionalità aggiuntive i cui costi si intendono compresi nel corrispettivo globale della fornitura.

13)Domanda

Schema di risposta - relazione tecnica

Cosa si intende per « .. descrizione delle funzionalità della macro area aggiuntive rispetto a quanto richiesto dal capitolato tecnico, messe a disposizione dalla soluzione proposta, comprese nel corrispettivo globale della fornitura"? Bisogna indicare le sole funzionalità oppure specificare anche gli eventuali tempi ed costi aggiuntivi. Capitolo 1.2.2 pag. 10

Risposta

Si veda la risposta alla domanda 12.

14)Domanda

Schema di risposta - relazione tecnica

Cosa si intende per " .. descrizione delle funzionalità della macro area aggiuntive rispetto a quanto richiesto dal capitolato tecnico, messe a disposizione dalla soluzione proposta, comprese nel corrispettivo globale della fornitura"? Bisogna indicare le sole funzionalità oppure specificare anche gli eventuali tempi ed costi aggiuntivi. Capitolo 1.2.3 pag. 10

Risposta

Si veda la risposta alla domanda 12.

15)Domanda

Schema di risposta - relazione tecnica

Cosa si intende per "...descrizione delle funzionalità della macro area aggiuntive rispetto a quanto richiesto dal capitolato tecnico, messe a disposizione dalla soluzione proposta, comprese nel corrispettivo globale della fornitura"? Bisogna indicare le sole funzionalità oppure specificare anche gli eventuali tempi ed costi aggiuntivi. Capitolo 1.2.4 pag. 10

Risposta

Si veda la risposta alla domanda 12.

16)Domanda

Schema di risposta - relazione tecnica

Cosa si intende per "PROPOSTA DI CAMPIONAMENTO DELLE SERVICE REQUEST"? Capitolo 1.2.5.5 pag. 10.

Risposta

La soluzione dovrà consentire l'estrazione di un campione della base dati delle SR in modo parametrico utilizzando un metodo di campionamento di tipo casuale semplice, eventualmente stratificato.

17)Domanda

Schema di risposta - relazione tecnica

Le eventuali proposte migliorative in termini di architettura e del suo dimensionamento dei sistemi vanno incluse nel capitolo 1.2.5.1 oppure riassunte complessivamente nel capitolo di architettura generale 1.1 ?

Risposta

Le eventuali proposte migliorative in termini di architettura e del suo dimensionamento dei sistemi vanno incluse nel capitolo 1.2.5.1.

18)Domanda

Documento Allegato 5- Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1.1 "Service Request"

Testo" Gestione coordinate tra Service Request, Trouble Ticket e Task correlati su più piattaforme con evidenza dei ritorni e cambi di stato. "

Domanda: Si richiede di confermare che il requisito funzionale riguarda la predisposizione del sistema all'integrazione con un'architettura SOA IIKe, tramite esposizione di Servizi e condivisione dei relativi messaggi.

Risposta

Si conferma

19)Domanda

Documento: Allegato 5- Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1.1 "Service Request"

Testo:" Navigazione gerarchica delle Service Request par facilitare l'operatività dell'operatore di Service Desk."

Domanda: Si richiede di esplicitare la gerarchia richiesta.

Risposta

Si richiede che la soluzione consenta la navigazione tra Service Request correlate. Ad oggi le gerarchie più utilizzate per la correlazione di Service Request sono:

- **SR individuata come caso primario (Padre) e SR secondarie (Figlie);**
- **Solleciti e reclami ad una SR;**
- **SR e Trouble Ticket ad essa correlati.**

20)Domanda

Documento: Allegato 5- Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1.1 "Service Request"

Testo" Gestione di alert e notifiche tra gruppi operativi anche multipiattaforma "

Domanda: Si chiede di confermare l'interpretazione che Il requisito di gestione degli alert e notifiche tra gruppi faccia riferimento all'integrazione fra la soluzione oggetto della proposta e i sistemi dell'Amministrazione.

Risposta

Si conferma

21)Domanda

Documento Allegato 5- Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.4

Testo: "Il servizio di Avviamento consiste nella messa a disposizione, da parte del Fornitore, della soluzione realizzata. Durante questa fase il Fornitore dovrà rendere operativi gli strumenti necessari per la gestione del sistema curando l'aggiornamento dei Manuale di gestione, da sottoporre a verifica da parte del Committente" Tale fase ha l'obiettivo di verificare l'affidabilità, le prestazioni, l'usabilità, la sicurezza della soluzione e la sua manutenibilità, "

Domanda: Al fine di poter valutare nel migliore dei modi l'effort necessario per la fase di Avviamento, si chiede di specificare meglio le attività ivi ricomprese, In particolare si chiede di chiarire cosa si Intende per "rendere operativi gli strumenti necessari per la gestione del sistema.

Risposta

Al fine di garantire gli obiettivi di affidabilità, prestazionalità, usabilità, manutenibilità e sicurezza della soluzione realizzata, il fornitore dovrà rendere disponibile al Committente tutto quanto necessario (strumenti, documentazione, know-how) al fine di consentire la gestione della soluzione nel tempo.

22)Domanda

Documento: Allegato 5- Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1

Testo:"Il Fornitore dovrà Indicare la denominazione commerciale ed il numero di versione/release di ciascuna componente offerta facente parte della soluzione; tali componenti, rispondenti ai requisiti di seguito espressi dovranno essere disponibili e completi, unitamente alle eventuali migliorie/funzionalità e prodotti proposti dal Fornitore In sede di offerta tecnica"

Domanda: Si chiede di confermare che la soluzione software da fornire soddisfi in modo nativo i requisiti minimi riportati nel capitolato tecnico e gli eventuali requisiti migliorativi con ciò escludendo soluzioni che prevedono sviluppi per l'implementazione di funzionalità di base o migliorative offerte.

Si chiede inoltre di specificare le modalità di certificazione della disponibilità al momento della presentazione dell'offerta di funzioni/prestazioni In ambiente open source e delle personalizzazioni oggetto di eventuale sviluppo SW.

Risposta

Si conferma che la soluzione software offerta non deve necessariamente prevedere in modalità nativa le funzionalità di base o migliorative proposte, fermo restando il rispetto dei requisiti minimi previsti dal capitolato tecnico.

In sede di offerta tecnica non è prevista alcuna certificazione di disponibilità della soluzione fermo restando che tutte le caratteristiche funzionali dichiarate dal fornitore saranno oggetto di verifica in sede di esecuzione del contratto.

23)Domanda

Documento: Allegato 5- Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.1.2 pag.13 Requisiti Tecnici- Architettura

Testo: "La soluzione deve avere la possibilità di essere Installata su di una architettura che prevede l'Alta disponibilità dei servizi applicativi; tale obiettivo può essere perseguito utilizzando tecnologie di Clustering dei Servizi o loro bilanciamento su più nodi contemporaneamente attivi. E' richiesto pertanto che il software fornito sia supportato In ambienti che prevedono l'alta affidabilità dei servizi"

Domanda: Si chiede se l'alta affidabilità debba essere garantita per tutti i tier dell'architettura proposta.

Risposta

Si, per tutti i Tier.

24)Domanda

Documento: Allegato 5- Capitolato Tecnico. Paragrafo 4. 1.2 pag. 13 Requisiti Tecnici • Sicurezza e Accessibilità

Domanda: Si chiede se la soluzione debba prevedere meccanismi di Auditing Bui dati (ad esempio, tracciare accessi e modifiche ai record dei contatti o della service request), Si richiede, Inoltre, se debbano essere previsti meccanismi di encryption sui dati gestiti alla soluzione.

Risposta

La soluzione deve prevedere meccanismi di Auditing (ad esempio, tracciare accessi e modifiche ai record dei contatti o della service request). Non sono richieste funzionalità di crittografia dei dati.

25)Domanda

Documento Allegato 5- Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.3 pag.16 Proposta di architettura e dimensionamento del sistemi di collaudo e di esercizio della soluzione

Domanda: Si chiede di specificare, ai fini di un corretto dimensionamento, la numerosità degli utenti dell'ambiente di collaudo e gli ambienti da replicare la dimensione della replica delle basi-dati

Risposta

La numerosità degli utenti di collaudo per i tre ambiti è stimata in circa 30 unità complessive; la numerosità degli ambienti di collaudo è pari a 3 (uno per ambito). La dimensione della replica della base dati di collaudo per ambito è del 25% del valore di esercizio.

26)Domanda

Documento: Allegato 5- Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.6

Testo: *"Il Servizio di Supporto Specialistico è relativo alle seguenti attività:*

- *configurazione e personalizzazione di funzionalità presenti nella soluzione;*
- *future evoluzioni software della Soluzione adottata;*
- *piccoli interventi di manutenzione;*
- *supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, analisi di mercato su tematiche e/o "*

Domanda: Si chiede di confermare che le eventuali integrazioni con sistemi già In possesso dell'Amministrazione o personalizzazioni (reportistiche specifiche ecc.) saranno effettuate nell'ambito del servizio del Supporto Specialistico.

Risposta

Si conferma

27)Domanda

Documento: Allegato 5- Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.6, pag. 19

Testo: *"Il servizio è dimensionato, per l'intera durata contrattuale, in un massimale di GGPP pari a 90, Tale servizio viene attivato su richiesta del Committente.,"*

Domanda: Si chiede di chiarire quale sia il numero di GGPP da considerare per il servizio di Supporto specialistico in considerazione del fatto che sull'Allegato 3 sono riportati 120 ggpp mentre nel capitolato tecnico 90 ggpp.

Risposta

Come indicato nella documentazione di gara (Capitolato tecnico paragrafo 4.6, nelle condizioni speciali dello schema di contratto art. 10 S, e nell'Allegato 3 - Offerta Economica Parte B.xls, la dimensione massima delle prestazioni del servizio in oggetto è pari a 90 ggpp.

28)Domanda

Documento: Allegato 5- Capitolato Tecnico, Paragrafo 4.6, pag. 19

Testo: *"In relazione al dimensionamento minimo richiesto. il Fornitore potrà formulare in sede di offerta tecnica migliorie In termini di ulteriori giornate di supporto. "*

Domanda: Nella sezione 4 (Servizi di Supporto Specialistico) dell'Allegato 3 (Offerta Economica) sono riportati 120 GGPP per una base d'asta complessiva di 35.000 euro. Nel Capitolato Tecnico, par 4.6, sono riportati 90 GGPP per il servizio di supporto specialistico. Si chiede di chiarire quale sia il numero minimo di giornate da dover garantire In corrispondenza della base d'asta di 35.000 euro

Si chiede di chiarire, inoltre, In che modo debba essere esplicitata (offerta tecnica e/o offerta economica) una eventuale offerta migliorativa in termini di giornate di supporto aggiuntive.

Risposta

Come indicato nella documentazione di gara (Capitolato tecnico paragrafo 4.6, nelle condizioni speciali dello schema di contratto art. 10 S, e nell'Allegato 3 - Offerta Economica Parte B.xls, la dimensione massima delle prestazioni del servizio in oggetto è pari a 90 ggpp.

Eventuali offerte migliorative in termini di giornate di supporto aggiuntive ai 90 ggpp sopra detti, potranno essere indicate nella redazione della Relazione Tecnica, nel paragrafo "Proposta Giornate Aggiuntive di Supporto Specialistico" indicato nell'Allegato 2.

29)Domanda

Documento: Allegato 5- Capitolato Tecnico, Paragrafo 5.3 , pag. 23

Testo: *"Per quanto riguarda le estensioni dall'orario di Servizio, il preavviso minimo sarà il seguente:*

- nella stessa giornata lavorativa: 4 ore:

- attivazione Interventi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 8 ore. "

Domanda: Con riferimento al preavviso per l'estensione dell'orario di servizio si richiede di specificare se le ore indicate sono da intendersi solari o lavorative, Si richiede, inoltre, di specificare se esiste un limite massimo di richieste di estensione all'interno del periodo contrattuale, distinto per tipologia (giorni lavorativi e non).

Risposta

Le ore indicate sono da intendersi lavorative. Non è stato previsto un limite massimo di richieste.

30)Domanda

Documento: Appendice 2 all'allegato 5- Capitolato Tecnico, Cap. 1 Riepilogo Indicatori di qualità e paragrafo 2.1 SSC - Slittamento delle scadenze contrattuali

Testo: *nella tabella di riepilogo per l'indicatore SSC viene specificato che il periodo di osservazione è trimestrale, nel paragrafo 2.1 Si fa, invece, riferimento ad un periodo di osservazione mensile.*

Domanda: Si chiede di specificare se il periodo di osservazione da considerare per questo Indicatore di qualità sia trimestrale o mensile.

Risposta

Il periodo di osservazione è da intendersi mensile.

31)Domanda

Documento: Appendice 2 all'allegato 5- Capitolato Tecnico, paragrafo 2.4 TRS - Risoluzione delle segnalazioni del malfunzionamento nell'ambito del servizio di manutenzione licenze

resto: *Nella riga valore di soglia si fa riferimento all' Indicatore TPC, anziché TRS*

Domanda; Si chiede di confermare l'interpretazione che si tratti di refuso e che l'Indicatore di riferimento sia TRS

Risposta

I valori di soglia per l'IQ TRS sono:

- **TRS_ Sev1 = 1 giorno solare;**
- **TRS_ Sev2 = 3 giorni solari;**
- **TRS_ Sev3 = 15 giorni solari.**

32)Domanda

Documento: Allegato 2- Offerta tecnica - Schema di risposta

Testo: *Nello schema di risposta relativo al capitolo 1 e ai suoi paragrafi si passa da 1.1 a 1.2.x*

Domanda; Si chiede di confermare l'interpretazione che si tratti di refuso e che i paragrafi 1.2.x e 1.2.x'.x. siano da correggere in 1.1.x e 1.1.x.x. In caso contrario, si chiede di specificare l'indice corretto da seguire.

Risposta

Si conferma l'opportunità di correggere la numerazione come suggerito. In ogni caso la presentazione di offerta riportante tale numerazione non potrebbe essere causa di esclusione dalla gara.

33)Domanda

Documento: Disciplinare di gara Macro criterio A 11- pagina 36

Domanda: Si chiede se l'utilizzo della soluzione attraverso dispositivi mobili debba prevedere anche la modalità disconnessa (uso del device *mobile* in assenza di connessione In rete) ..

Risposta

Tale modalità di funzionamento non rientra tra i requisiti minimi previsti.

34)Domanda

Documento: Disciplinare di gara Macro criterio A2a - pagina 37

Domanda: Si chiede se la differenziazione degli stati model faccia riferimento alla possibilità di gestire In modo differente, per diversi contesti, ad esempio "SPT" e "Assistenza Servizi Tecnologici" una stessa tipologia di service request o se, più semplicemente, faccia riferimento alla possibilità di definire il modello degli stati per ogni singola tipologia di service request

Risposta

La richiesta di differenziazione dei state model fa riferimento alla possibilità di gestire in modo differente, per diversi contesti (ad esempio "SPT" e "Assistenza Servizi Tecnologici") una stessa tipologia di Service Request.

35)Domanda

Documento: Disciplinare di gara Macrocrieterio A2- pag.37

Domanda: Si chiede di precisare se le funzionalita' richieste di Knowledge Management devono essere interpretate come funzionalità a supporto dal processo Service e di conseguenza esclusivamente a servizio delle Service Request aperte (FAQ) oppure se si intende un'estensione applicativa della soluzione di Service in ambito Knowledge Management (completo) che includa oltre alle FAQ funzionalità più articolate quali: Gestione Profili, Tassonomla, Navigazione per livelli, Gestione dei Template, Knowledge Objective, Bachecca, Area Focus, Link e Gestione Feedback.

Risposta

Le funzionalità richieste come requisito minimo sono a supporto del processo di gestione delle Service Request.

36)Domanda

Documento: Disciplinare di gara Macrocrieteri A4d - pagina 38

Domanda: Si chiede di esplicitare con un esempio cosa s'intende per "gestione di singole sessioni all'Interno di un evento di comunicazione".

Risposta

Un evento di comunicazione, ad esempio un convegno, può essere articolato in una sessione comune per tutti i partecipanti e, successivamente, in sessioni parallele su specifici argomenti. La soluzione di CRM deve mettere a disposizione le funzionalità per la gestione degli eventi di comunicazione articolati in sessioni comuni, contemporanee, successive.

37)Domanda

Riferimento: Bando GURI

Paragrafo II.2.1- pagina 2 (in caso da modificare formato)

Si chiede conferma del fatto che anche il superamento delle singole basi d'asta, nelle quali la gara è ripartita, sia causa di esclusione dalla stessa.

Risposta

Come indicato all'allegato 3 – Offerta Economica, nel paragrafo relativo all' “Utilizzo del foglio excel di cui alla Parte B”, “Ciascun Prezzo complessivo di ogni sezione, non deve, a pena di esclusione dalla gara, essere superiore al massimale previsto per la relativa sezione. Al fine di evitare tale situazione, nel foglio excel, per ogni sezione vi è una funzionalità che evidenzia l'eventuale superamento del massimale.”. Si conferma dunque quanto richiesto.

38)Domanda

Riferimento: Disciplinare di Gara

Macrocrieterio A1f - pagina 36

Si chiede se la soluzione deve essere una "pura" web application, ovvero se deve prevedere l'utilizzo di un browser che non richiede l'installazione di oggetti "local client" .

Risposta

La soluzione deve prevedere l'utilizzo di un browser che non richiede l'installazione di oggetti "local client".

39)Domanda

Riferimento: Disciplinare di Gara

Macrocrieterio A1m - pagina 36

Si chiede se l'integrazione con un sistema di posta, secondo le tre dimensioni descritte (messaggi, contatti e calendario), debba necessariamente essere bidirezionale, in modo che un elemento creato/modificato nel sistema di posta sia automaticamente visibile nella soluzione proposta e viceversa.

Risposta

L'integrazione della soluzione CRM con il sistema di posta deve essere almeno di tipo monodirezionale in cui il sistema di CRM è ricevente; inoltre tale integrazione non dovrà essere automatica.

40)Domanda

Riferimento: Disciplinare di Gara

Macrocrieterio A1m - pagina 36

Si richiede se l'integrazione con outlook client deve essere 'nativa' (senza necessità di modifiche sui server Exchange per gestire entità CRM)

Risposta

L'integrazione con i sistemi di posta non deve prevedere modifiche sui server di posta.

41)Domanda

Riferimento: Disciplinare di Gara

Macrocrieterio A4b - pagina 38

Si chiede se l'attivazione di flussi di campagna attraverso un evento trigger deve essere effettuata sia via batch che realtime

Risposta

In ambedue le modalità.

42)Domanda

Riferimento: Allegato 5 Capitolato Tecnico

Architettura - pagina 13

"La soluzione dovrà essere installata in ambiente Linux, dal momento che il Committente, per scelte di tipo strategico, ha avviato un piano di consolidamento delle proprie applicazioni su questa tipologia di sistema operativo. E' richiesto pertanto che il software fornito sia supportato in ambiente Linux"

Si chiede se, al di là del requisito espresso, la soluzione proposta debba comunque essere disponibile su sistemi operativi diversi e, in generale, poter gestire architetture eterogenee.

Risposta

Il requisito è che la soluzione dovrà essere installata in ambienti linux.

43)Domanda

Riferimento: Allegato 5 Capitolato Tecnico

Sicurezza e Accessibilità - pagina 13

Si chiede se la soluzione proposta debba supportare comunicazioni sicure tra i diversi componenti dell'architettura (SSL), come ad esempio:

- Da Client a Web Server
- Da Web Server ad Application Server
- Da Application Server a RDBMS
- Nelle comunicazioni di integrazione
- Nell'integrazione con i server di posta

Risposta

La soluzione proposta deve assicurare la comunicazione sicura da Client a Web Server. Deve essere assicurata l'attivazione della comunicazione sicura per tutti gli operatori del sistema.

Direzione Infrastrutture IT
Il Direttore
(Dott.ssa Anna Sappa)