

AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA AI SENSI DELL'ART. 36 COMMA 2, LETT. B DEL D.LGS. N° 50 DEL 18 APRILE 2016 MODIFICATO DAL D.LGS. N. 56 DEL 19 APRILE 2017 E S.M.I., RECANTE IL CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI, PER L'AFFIDAMENTO DELLA "FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA IN MODALITÀ CLOUD DI "SERVICE MANAGEMENT PER LA GOVERNANCE DEI SERVIZI AZIENDALI (ITMS)".

Riferimenti Venis: Progetto n. C00400 – Determina a contrarre rep. n. 36/2020/DCG del 05/02/2020

Risposte ai quesiti

Quesito 1 del 13/02/2020 alle 16:36

Richiesta info a Pag. 2 <<.. project management e project portfolio management.>> è possibile avere maggiori dettagli sui due task, aspettative operative di gestione.

Risposta 1

Il tool di PPM deve consentire la :

- Gestione: Mettere a disposizione strumenti che consentono di eseguire facilmente i progetti. Fornisce modelli integrati e strumenti di pianificazione per i project manager e i team.
- Gestione del portafoglio: consente di valutare e ottimizzare il portafoglio di progetti per stabilire le priorità e le iniziative per raggiungere gli obiettivi assegnati.
- Gestione delle risorse: aiuta a gestire le risorse con facilità.
- Gestione della pipeline: questa funzione è nota come valutazione e analisi della pipeline e aiuta i manager a decidere i tempi di completamento dei progetti con le risorse attivate.
- Distribuzione delle risorse: questa funzione consente di gestire risorse umane e distribuire l'inventario in aggiunta all'assegnazione delle risorse a un progetto.
- Gestione delle modifiche: fornisce un repository centrale per varie modifiche richieste e consente di abbinare le risorse disponibili alla domanda complessiva e valutare rapidamente le richieste non appena si presentano.



- Amministrazione finanziaria: consente di analizzare il valore atteso di progetti riguardanti obiettivi strategici e priorità organizzative, per gestire accuratamente le risorse finanziarie previste per il raggiungimento del risultato atteso dai progetti aziendali.
- Gestione del rischio: consente di analizzare il rischio potenziale ed esistente che è presente in un progetto per determinare i livelli di dipendenza in tutto il portafoglio prima di lanciare un progetto.

Aspettative Operative

- Aumento della produttività (come la gestione ottimale delle risorse, l'impegno del progetto) e disporre di risorse sufficienti per il completamento il lavoro richiesto.
- Aumento del numero di progetti realizzati nell'ambito del budget, gestione di eventuali modifiche di ambito di applicazione, esigenze aziendali e obiettivi.
- Diminuzione del numero di progetti falliti / aumento del tasso di successo del progetto
- Maggiore risparmio sui costi per progetto.
- Più progetti allineati con obiettivi aziendali strategici.
- Aumento della soddisfazione del cliente.

Quesito 2 del 13/02/2020 alle 16:36

Richiesta info a Pag. 3 e 4 <<..la dotazione al management di un controllo puntuale delle attività attraverso reportistica personalizzata>> <<..costruzione cruscotti di monitoraggio, dashboard, analisi e di reporting>> Avete soluzioni di Business intelligence già in uso oppure è necessario un tool di BI, oltre alla reportistica standard del prodotto? Qualora sia necessario un tool di BI il management avrà necessità di accedere sia alla reportistica BI che al tool di Service management?

Risposta 2

Abbiamo internamente competenze e prodotti di BI SAS e Qlik.
In caso di BI il Top Management deve accedere solo alla reportistica.
Gli altri anche al service management.

Quesito 3 del 13/02/2020 alle 16:37

Richiesta info a Pag. 4 <<.. chat on-line o altri sistemi alternativi di messaging con gli utenti>> Chiediamo conferma che sia necessaria una chat/messaggi con utenti, ovvero Aziende "cliente"; non tra personale Venis (=operatori).

Risposta 3

Chat anche tra personale Venis.

Quesito 4 del 13/02/2020 alle 16:37

Richiesta info a Pag. 4 <<.. tracciabilità delle comunicazioni (anche telefoniche) da operatori a utenti e viceversa>> Chiediamo maggiori informazioni, ad esempio: - è necessario prevedere una integrazione con la centrale telefonica? - Se sì, è presente un CTI, marca, modello - tracciabilità lato telefonico della telefonata in ingresso/uscita in termini di tempo data/ora o anche del contenuto vocale.

Risposta 4

- Si è necessario prevedere una integrazione con la centrale telefonica.
- Non è presente un CTI.
- Si chiede al fornitore di proporre una architettura che integri una centrale telefonica Voip implementata su infrastruttura Virtuale e residente in rete interna Venis, con un Software che lavora in Cloud.

Quesito 5 del 13/02/2020 alle 16:37

Richiesta info a Pag. 5 <<.. Le funzionalità relative a HELP DESK (incident, problem, asset management e integrazione OCS) e a CHANGE MANAGEMENT dovranno essere operative entro tre settimane a partire dalla data di aggiudicazione.>> Parliamo di giorni lavorativi o di calendario? Non troviamo informazioni in questo primo documento se è necessario prevedere import dati da altre soluzioni di Service Management attualmente in uso.

Risposta 5

Entro 3 settimane lavorative; è necessario prevedere import dati da altre soluzioni.

Quesito 6 del 14/02/2020 alle 11:56

1) L' offerta dovrà prevedere (come costo) 30 + 30 operatori concorrenti (Totale 60) o 15 operatori concorrenti ? 2) Le licenze in cloud sono intese come licenze perpetual (quindi di vs proprietà) oppure in modalità subscription (abbonamento) ? 3) Il capitolato di gara verrà inviato dopo l' accettazione da parte vs della nostra partecipazione alla gara ? 4) Il capitolato tecnico verrà inviato dopo l' accettazione da parte vs della nostra partecipazione alla gara ? 5) Cosa si intende per "portale dedicato e personalizzato per ogni azienda cliente" ? 6) Cosa si intende per tracciabilità delle comunicazioni (anche telefoniche) ? Si intende che la soluzione di Service Management si deve interfacciare con un centralino telefonico ?

Risposta 6

- 1) 15 operatori concorrenti. Ulteriori richieste saranno eventualmente contenute nel capitolato tecnico.
- 2) Subscription.
- 3) Come specificato nell'Avviso di manifestazione d'interesse, le istanze di partecipazione presentate hanno il solo scopo di comunicare a Venis la disponibilità ad essere invitati a presentare offerte. Venis si riserva la facoltà di procedere a successiva procedura di affidamento ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016. Nel qual caso, gli operatori economici che abbiano presentato istanza e abbiano dichiarato il possesso dei requisiti di cui al punto 5 dell'Avviso, saranno invitati a presentare offerta scaricando la documentazione di gara messa a disposizione sulla piattaforma degli acquisiti telematici di Venis S.p.A.
- 4) Si veda il punto 3).

- 5) Si intende che sia possibile personalizzare l'interfaccia dell'utente che si collega con il logo del relativo "cliente/azienda" di appartenenza.
- 6) Vedi risposta al quesito 4.

Venis S.p.A.

Gianlivio Chiapatti
Responsabile Unico del Procedimento
Documento firmato digitalmente