

- Direzione Programmazione Risorse Finanziarie e Controllo di Gestione -
Servizio Controllo di Gestione

AVVISO PUBBLICO PER LA RICHIESTA DI QUOTAZIONI AL FINE DI INDIVIDUARE UN OPERATORE ECONOMICO CUI AFFIDARE SERVIZI PROFESSIONALI SPECIALISTICI PER L'IMPLEMENTAZIONE DI UN CRUSCOTTO DI BUSINESS INTELLIGENCE/DATA VISUALIZATION BASATO SU TECNOLOGIA QLIK

NOTA TECNICA

1. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

L'Autorità intende dotarsi di un sistema di Business Intelligence/Data Visualization che consenta di strutturare in maniera più solida la collezione, aggregazione, trasformazione dei dati (e successivo consolidamento in dati storici) provenienti sia dai gestionali in uso sia da altre fonti eterogenee, al fine di renderli fruibili per l'analisi e il reporting a supporto dei processi decisionali dell'Ente.

L'amministrazione, sentita questa esigenza, intende procedere alla acquisizione di servizi professionali specialistici per l'implementazione di tale strumento che, attraverso una soluzione integrata, consenta la fruizione del servizio mediante tecnologie innovative.

La prestazione ha per oggetto le seguenti attività:

Parte I: rilascio licenze software

Fornitura di soluzione informatica di business intelligence/data visualization basata sulla tecnologia Qlik la cui implementazione risulti a carico dell'operatore economico interessato.

Le licenze Qlik Sense e relativi profili per i quali è prevista la fornitura sono:

- N. 5 Professional, (licenze nominali) sviluppatori di viste, grafici o modelli dati;
- N. 15 Analyzer, analisti in consultazione, per sfruttare ricerca e analisi associativa sulle applicazioni disponibili;
- N. 1 Capacity, pacchetto da 1000 minuti/mese, per dare accesso aggiuntivo (profilato) a utenti che fanno un utilizzo sporadico dell'applicazione.

Si richiede che l'operatore economico presenti le quotazioni delle licenze Qlik Sense Enterprise per entrambe le soluzioni sotto riportate:

- SaaS
- Client-Managed.

Si precisa che, nel caso in cui venisse adottata una soluzione on-premises (interna all'ente o presso un provider di servizi cloud), le spese infrastrutturali sono a carico dell'Ente.

Sono gradite funzionalità di aggiornamento automatico con il minor effort da parte dell'Ente.

Per la fase implementativa si richiede altresì la predisposizione di un ambiente di collaudo da affiancarsi all'ambiente di produzione al fine di prevedere un rilascio progressivo dei vari



ambiti organizzativi (si rimanda al paragrafo “il contesto di riferimento” per maggiori dettagli).

Si prevede una formula di contratto triennale a fatturazione annuale.

Parte II: implementazione del sistema (SERVIZI CONNESSI)

Si considerano incluse nella fase di implementazione del sistema le seguenti attività:

a. Lo sviluppo dei connettori atti al recupero dei dati dagli applicativi in uso al fine di garantire il corretto popolamento del sistema. Tale attività è da intendersi con il pieno supporto di un team trasversale dell'Ente, composto da membri dell'Ufficio Controllo di Gestione e dello Staff Porto Digitale, Business Intelligence e Transizione al Digitale oltre a eventuali altri soggetti, che si incaricherà altresì di mettere in contatto l'operatore economico rispetto a tutti i responsabili dei gestionali di competenza diretta dell'Ente o mantenuti da fornitori terzi che occorrerà interrogare.

L'estrazione dei dati per l'alimentazione del sistema avverrà attraverso la commistione di fonti eterogenee. I gestionali (on-premise e in-cloud) potranno mettere a disposizione soluzioni di interoperabilità tramite web services, data base relazionali, flat files. Non si esclude la necessità di ricorrere al popolamento manuale per alcuni gruppi di dati e a tal fine si renderanno necessarie le opportune maschere per l'integrazione. Sarà altresì possibile estrarre dati da sistemi esterni e open-data messi a disposizione della pubblica amministrazione;

b. L'operatore economico dovrà garantire la qualità e la normalizzazione del dato e l'integrabilità rispetto alle diverse sorgenti che verranno individuate. Le logiche di validazione, normalizzazione e aggregazione saranno sviluppate con il supporto del team dell'Ente e in collaborazione con gli eventuali fornitori terzi dei software gestionali;

c. L'installazione, l'avvio, lo sviluppo del modello dei dati, delle misure e dei KPI, la parametrizzazione del sistema;

d. La creazione delle pagine del cruscotto con i relativi KPI selezionati, identificando e proponendo le funzionalità grafiche più opportune alla loro rappresentazione e consultazione;

e. Formazione di 10 utenti da parte di personale specializzato all'utilizzo del cruscotto di Data Visualization da svolgersi on site e/o da remoto specifica per la tipologia di licenza Analyzer per un numero complessivo stimato di n. 1 giornata lavorativa e relativa documentazione d'uso;

f. Formazione di 3/6 utenti da parte di personale specializzato all'utilizzo delle funzionalità applicative di sviluppo da svolgersi on site e/o da remoto specifica per la tipologia di licenza Professional per un numero complessivo stimato di n. 6 giornate lavorative e relativa documentazione d'uso;

g. Fornitura della documentazione progettuale per quanto concerne l'analisi dei requisiti condivisa con il gruppo di lavoro, l'analisi e la riconciliazione delle fonti, la modellazione dei dati, l'architettura del sistema comprese le sue parametrizzazioni anche dal punto di vista dell'alimentazione dei dati.

Parte III: Manutenzione

Per la fase di gestione del sistema implementato (fase successiva alla implementazione, a far data dalla verifica di conformità), sarà attivo il contratto di assistenza manutentiva per un periodo pari a 3 (tre) anni.

Per tali motivazioni in sede di quotazione deve essere indicato anche il CANONE DI MANUTENZIONE ANNUALE per l'arco temporale sopra considerato.

Il servizio di manutenzione deve prevedere:

1. il supporto tramite help-desk/sistema di ticketing (con SLA ipotizzati in 2gg lavorativi) e/o la fornitura su chiamata telefonica delle informazioni necessarie al corretto uso dei programmi;
2. fornitura delle modifiche per la manutenzione ordinaria (ivi compresi gli adeguamenti a seguito di aggiornamenti alle disposizioni normative, ecc.);
3. fornitura di modifiche aventi carattere di innovazione e/o nuove release rilasciate per iniziativa del fornitore;
4. supporto tecnico per interventi per la messa in funzione e/o la risoluzione di malfunzionamenti tecnici presso la sede di Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale, ovvero tramite collegamento da remoto messo a disposizione dell'Autorità di Sistema Portuale stessa.

2. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Alla base di questo progetto vi è la definizione di un set di KPI da monitorare che consenta di rappresentare gli indicatori principali di efficienza, efficacia ed economicità dell'Ente in forma sistematizzata e strutturata, ricondotto all'interno del documento "Il sistema di indicatori". Tale documento sarà reso disponibile su richiesta dell'operatore economico a fronte di sottoscrizione di apposito accordo di riservatezza, nelle modalità di seguito indicate.

L'Ente, a seguito dell'identificazione del sistema di indicatori, ha previsto l'implementazione degli stessi attraverso due step attuativi separati. Il primo step raggruppa gli ambiti organizzativi "Contabilità/Finanza", "Personale", "Statistiche" e "Opere". Essi, infatti, poggiano le basi su gestionali di recente implementazione e/o per i quali non si prevedono imminenti dismissioni/sostituzioni. In funzione dell'implementazione del sistema in oggetto, l'Ente ha quindi costituito un gruppo di lavoro deputato all'analisi dei KPI afferenti a tali quattro ambiti organizzativi, con l'obiettivo di approfondirne le misure base, dimensioni, fatti oltre che l'identificazione della sorgente dato e relativa possibile modalità di trasferimento dei dati.

Quanto fin qui sinteticamente esposto trova compimento in un secondo documento che sarà anch'esso reso disponibile su richiesta dell'operatore economico a fronte di sottoscrizione di apposito accordo di riservatezza, nelle modalità di seguito indicate.

I documenti riservati soprarichiamati saranno resi disponibili su richiesta a fronte di sottoscrizione di apposito accordo di riservatezza, il cui facsimile è disponibile tra i documenti allegati all'avviso, che dovrà essere inviato al seguente indirizzo PEC: controllo.gestione@pec.portsofgenoa.com

I documenti sono ritenuti indispensabili ai fini della presentazione di una quotazione da parte degli operatori economici interessati ed in possesso dei requisiti richiesti.

L'Ente provvederà, con il medesimo gruppo di lavoro ed in parallelo con l'implementazione

del primo step da parte dell'operatore economico selezionato, a finalizzare analogo studio in relazione ai rimanenti quattro ambiti organizzativi (Demanio, Ambiente, Logistica e KPIs Trasversali).

3. SPECIFICHE E DETTAGLI TECNICI:

La soluzione tecnica oggetto del presente avviso dovrà basarsi su tecnologia Qlik Sense.

L'interfaccia del sistema deve permettere di lavorare massimizzando efficienza e produttività, mettendo a disposizione maschere dinamiche che consentano di utilizzare al meglio tutto lo spazio disponibile, adattando il più possibile l'applicazione al modo di operare degli utenti.

Requisiti chiave:

- Requisiti di progettazione / processo di sviluppo
 - Approccio incrementale / agile*
 - Integrazione continua/rilascio continuo
 - In futuro non si esclude una evoluzione rispetto ad ulteriori ambienti organizzativi
- Requisiti applicativi
 - Flussi dati organizzati secondo tracciati condivisi
 - Innesti manuali di dati laddove concordato
 - Mappatura, aggregazione, ordinamento, arricchimento e unione dei dati
 - Pulizia, mascheramento e risoluzione di errori dei dati
- Requisiti architetturali
 - Gestione di utenti, gruppi, ruoli, progetti e licenze
 - Gestione del contesto (sviluppo, collaudo, produzione)
 - Piattaforma unica per analytics e reportistica

*Il processo di sviluppo dovrà seguire un approccio Agile: con tale approccio ci si propone di ottenere una prima versione della soluzione in tempi brevi con lo scopo di raccogliere feedback in modo continuo, permettendo di applicare correzioni in corso d'opera e anticipando i processi di Quality Assurance rispetto a un processo di sviluppo a cascata. Le attività di sviluppo dovranno seguire un processo incrementale ipotizzando di suddividerle in iterazioni «time boxed».

Per la qualità del dato si considerano incluse nella prestazione dell'operatore economico selezionato:

- operazioni di normalizzazione, trasformazione e pulizia del dato;
- integrazione dei flussi dati messi a disposizione dai diversi gestionali come riportato precedentemente.

KPI:

- Per ogni KPI verrà calcolato il dato aggregato e il dato declinato secondo elementi geografici/logistici e sarà sempre possibile effettuare un «Drill Down» del valore nelle sue specifiche dimensioni.
- Ogni KPI verrà calcolato in base alla formula di riferimento fornita e/o calcolata e/o integrata durante le fasi di Data Analysis secondo quanto concordato tra le parti;

- Deve essere mantenuto lo storico dei valori calcolati e dovrà essere possibile il confronto (a parità di Delta di tempo di riferimento) con quanto precedentemente storicizzato.

Le funzioni di creazione dei report devono essere caratterizzate da qualità professionale con risoluzione di testo e grafica, formattazione e dimensionamento di cui l'utente necessita. La soluzione deve essere responsive e accessibile attraverso tutti i device di uso comune (laptop, tablet, mobile).

Le funzioni di esportazione dei report devono essere supportate verso tutti i formati più diffusi, tra cui ad esempio Microsoft Excel® e Word®, PDF e tutti i formati immagine standard per una facile e immediata integrazione dei dati negli strumenti di marketing dell'Ente, siano essi presentazioni, pagine web dedicate sul sito ufficiale, ecc...

Nel caso in cui si presenti una quotazione per una installazione in-cloud, insieme al software deve essere fornito un manuale tecnico-operativo specifico sulle procedure di installazione-disinstallazione-aggiornamento degli applicativi, export di dati (là dove consentito e possibile dall'applicativo).

Il fornitore dovrà inoltre dettagliare le specifiche necessarie per l'installazione: il numero dei server virtuali, le loro caratteristiche (CPU, RAM, DISCO, etc.) e quanto necessario per un corretto utilizzo del software applicativo richiesto oltre alle caratteristiche necessarie per la Base Dati.

Le attività d'installazione – laddove necessarie in base alla modalità di erogazione ed a meno del solo sistema operativo server – compresa quella del Database in tutte le sue parti (installazione del database, istanza, configurazione, script di backup, etc.) dovranno essere comprese nell'appalto e svolte in autonomia da parte del fornitore, sia nella fase iniziale che durante tutto l'arco della durata del contratto. Tutti gli aggiornamenti sia del software sia del database dovranno essere preventivamente concordati con l'Ente e ricompresi nella fornitura.

Si richiede che l'applicativo sia preferibilmente fruibile tramite i più comuni browser oggi disponibili possibilmente sia in ambiente Windows sia Macintosh.

L'operatore economico selezionato deve garantire quanto previsto in materia di trattamento dei dati secondo quanto stabilito e dal GDPR n. 279/2016 nel momento della sua entrata in vigore e comunque adeguerà l'applicativo alla normativa vigente in materia di privacy e di trattamento dei dati di qualsiasi natura per tutta la durata del contratto.

Gli utenti dovranno essere profilati in modo tale da garantire un livello di sicurezza aderente agli standard normativi in vigore.

Il sistema una volta riconosciuto l'utente attraverso l'utilizzo di credenziali di accesso renderà disponibile i dati secondo il suo profilo autorizzativo.

4. DURATA:

Le Licenze d'uso oggetto di fornitura, se non fornite in modalità SaaS, dovranno saranno intestate all'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale e, preferibilmente, avranno durata illimitata.

La fase implementativa della soluzione proposta è stimata in un periodo complessivo di 8 mesi. L'implementazione, così come sopra meglio descritto, è prevista in due fasi, ciascuna di esse inerente allo sviluppo di n. 4 ambiti organizzativi, i cui dettagli organizzativi e temporali verranno concordati tra le parti in fase di contrattualizzazione. I KPI saranno partizionati in cluster da cui deriveranno i lotti che verranno rilasciati durante le successive iterazioni. Il partizionamento avverrà tenendo in considerazione parametri di priorità e fattibilità.

Il servizio di assistenza e manutenzione ha una durata pari a 36 (trentasei) mesi a far data dal giorno successivo alla scadenza del periodo di assistenza e manutenzione in garanzia previsto in 6 mesi decorrenti dalla data di verifica di conformità con esito positivo effettuata da ADSP sul prodotto fornito.

Il Dirigente
Dott. Davide Corongiu