

RISPOSTE AI QUESITI

17.06.2026

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI BASE ED EVOLUTIVA DEL PRODOTTO SALESFORCE UTILIZZATO IN LARIO RETI HOLDING S.P.A.

NUMERO CIG: BBC480AFDA

ID TuttoGare: 895

In data 17.06.2026 sono pervenuti i seguenti quesiti:

QUESITO 1)

Nel merito del documento **disciplinare_di_gara_rev_28_05_2026 articolo 13.2 -Punto B Service Manager (massimo 5 punti)**, si richiede di evidenziare/precisare a riguardo del contenuto del CRE, quanto segue:
Il cliente deve attestare che il progetto e/o servizio è stato svolto regolarmente e con soddisfazione, oppure che il Service Manager candidato ha avuto il ruolo di Service Manager riscontrando la soddisfazione del cliente. La regolare esecuzione deve essere relativa al contratto o all'attività del service manager?

✓ **RISPOSTA**

Richiamata la revisione del disciplinare di gara del 28.05.2026 si precisa che deve essere allegato un CRE. Non è richiesto che lo stesso citi il nome del Referente del Progetto. Quindi i committenti devono rilasciare dei certificati di regolare esecuzione del servizio svolto. Sarà il concorrente che preciserà all'interno della relazione che i Cre allegati sono relativi a servizi svolti dallo stesso Service manager.

In data 16.06.2026 sono pervenuti i seguenti quesiti:

QUESITO 1)

Con riferimento alla Domanda di partecipazione di cui all'art. 12 del Disciplinare di gara, si chiede se in caso di partecipazione in RTI costituendo:
a) ciascun componente il RTI costituendo debba produrre la propria Domanda di

partecipazione;

b) la sola Mandataria debba produrre una Domanda di partecipazione per l'intero RTI costituendo, firmata da tutti i componenti.

✓ **RISPOSTA**

La domanda di partecipazione è una prodotta dalla sola mandataria. Può anche essere firmata dalla sola mandataria.

QUESITO 2)

Con riferimento al pagamento dell'imposta di bollo del valore di € 16,00, si chiede conferma che in caso di RTI costituendo, la stessa debba essere assolta dalla sola mandataria o, diversamente, da ciascun componente il RTI.

✓ **RISPOSTA**

Si conferma, l'imposta di bollo è una assolta dalla mandataria e allegata alla domanda di partecipazione.

In data 15.06.2026 sono pervenuti i seguenti quesiti:

QUESITO 1)

Riguardo il documento "all..5.schema.di.contratto" ed in particolare con riferimento all' "ART. 13 – RESPONSABILITA' DELL'AGGIUDICATARIO E POLIZZA ASSICURATIVA" si chiede conferma che il limite dei danni imputabili all'Aggiudicatario corrisponda al valore dell'ordine entro cui ricade l'evento che ha causato il danno, salvo dolo o colpa grave.

✓ **RISPOSTA**

La limitazione di responsabilità non può essere limitata al valore del singolo ordinativo. E' possibile prevedere un cap alla responsabilità dell'aggiudicatario nei limiti del valore complessivo del contratto ad eccezione dei casi di dolo o colpa grave.

QUESITO 2)

Riguardo il documento "all..5.schema.di.contratto" ed in particolare con riferimento all' ART. 13 – RESPONSABILITA' DELL'AGGIUDICATARIO E POLIZZA ASSICURATIVA", si chiede di confermare che l'obbligo di segnalazione alla Stazione Appaltante entro 24 ore riguardi esclusivamente incidenti, infortuni, danni a terzi o altri eventi verificatisi in occasione o in



stretta connessione con l'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto, ovvero comunque idonei a incidere sull'esecuzione del servizio o sull'immagine di LRH."

✓ **RISPOSTA**

Si conferma.

QUESITO 3)

Riguardo il documento "all..5.schema.di.contratto" ed in particolare con riferimento all' "ART. 18 – RISOLUZIONE", si chiede di confermare che il rifiuto dell'Aggiudicatario di adempiere alle "prescrizioni della Stazione Appaltante", quale ipotesi di risoluzione ai sensi dell'art. 1456 c.c., debba intendersi riferito esclusivamente a prescrizioni impartite nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto e coerenti con la documentazione di gara, il contratto e la normativa applicabile."

✓ **RISPOSTA**

Si conferma.

QUESITO 4)

Riguardo il documento "all..5.schema.di.contratto" ed in particolare per "ART. 24 – ADEMPIMENTO OBBLIGHI GDPR 2016/679" si chiede di confermare che, ove vi sia previsto il trattamento dati personali di cui la Stazione Appaltante risulti TITOLARE, verrà condivisa tra le parti la corrispondente nomina a Responsabile del trattamento alla firma del contratto con i dettagli riguardo la natura e la finalità del Trattamento, le Categorie degli interessati e la tipologia di Dati Personali.

✓ **RISPOSTA**

Si conferma.

QUESITO 5)

Riguardo il documento "all..6a.capitolato.tecnico" ed in riferimento anche al Paragrafo "1.3.2.3 Configurazione del sistema" si chiede conferma che, essendo gli applicativi su infrastruttura della Stazione Appaltante, le sottostanti attività siano in carico a Lario Reti:

- a) vulnerability assesment e penetration test infrastrutturali;
- b) vulnerability assesment e penetration test applicativi per le applicazioni presenti;
- c) raccolta dei log di sicurezza in un sistema centralizzato;
- d) erogazione del SOC volto al monitoraggio e rilevazione di eventi di sicurezza.



✓ **RISPOSTA**

Si si conferma; tuttavia, nell'espletare queste attività può essere richiesto supporto all'appaltatore tramite apertura di apposite request per estrarre informazioni.

QUESITO 6)

Riguardo il documento "all..6a.capitolato.tecnico" ed in riferimento anche al Paragrafo "1.3.2.3 Configurazione del sistema" si chiede conferma che la Stazione Appaltante abbia una soluzione di Privileged Access Management (PAM) per la protezione degli accessi delle utenze privilegiate.

✓ **RISPOSTA**

Non c'è il PAM.

QUESITO 7)

Riguardo il documento "all..6a.capitolato.tecnico" all'articolo "1.3.2.6 Manutenzione correttiva (Business Continuity)" è riportato: "La manutenzione correttiva comprende tutte le attività necessarie a garantire il ripristino delle condizioni di sicurezza dei dati e delle applicazioni, o della operatività continua dei sistemi," si chiede conferma che, essendo l'infrastruttura gestita da Lario Reti, il piano di Business Continuity e disaster recovery è definito e gestito da Lario Reti, il compito dell'aggiudicatario è supportare le attività per quanto di propria competenza, in base al Contratto.

✓ **RISPOSTA**

Si conferma.

QUESITO 9)

ISTANZA PERVENUTA

Preg.mo

PREMESSO CHE

- la scrivente Società intende partecipare alla procedura di gara indicata in epigrafe;
- dall'esame della documentazione di gara sono emersi taluni profili suscettibili di generare incertezza interpretativa ai fini della corretta predisposizione dell'offerta;
- in particolare, l'art. 14.2 del Disciplinare di gara ("Modalità di attribuzione del punteggio economico") prevede l'applicazione di due formule matematiche per l'attribuzione del punteggio economico, la cui formulazione appare meritevole di



chiarimenti, atteso che alcuni parametri e valori ivi riportati non risultano di immediata ed univoca interpretazione e potrebbero incidere sulla corretta elaborazione dell'offerta economica (Cfr. Valore 0,1 che appare moltiplicativo per un parametro che può assumere valore sino a 10; se il fattore 0,1 fosse moltiplicativo il parametro non può assumere valore maggiore di uno. Non risulta chiaro se si tratti di un esponente);

- inoltre, la documentazione di gara contiene, in più punti, elementi grafici e redazionali (Cfr. Pag. 46 del Disciplinare di gara e pag. 47) che non consentono di individuare con assoluta certezza il significato da attribuire alle relative prescrizioni e specifiche tecniche;
- la richiesta di presentare in fase di offerta i Certificati di Regolare esecuzione delle tre referenze afferenti il ruolo del Responsabile comporta tempi che superano le attuali scadenze di gara;
- secondo i principi di trasparenza, chiarezza, buon andamento, favor participationis e massima concorrenza, la lex specialis deve consentire agli operatori economici una piena e inequivoca comprensione delle regole di gara, al fine di formulare offerte consapevoli, comparabili e pienamente conformi alle esigenze della Stazione Appaltante;
- eventuali chiarimenti, rettifiche o precisazioni della documentazione di gara potrebbero rendere necessario un ulteriore approfondimento tecnico ed economico da parte degli operatori interessati, incidendo sui tempi necessari per la predisposizione delle offerte;
- la concessione di una congrua proroga dei termini (due settimane) risulterebbe coerente con i principi sanciti dal D. Lgs. 36/2023 e funzionale a garantire la più ampia partecipazione alla procedura, nell'interesse della stessa Stazione Appaltante all'acquisizione di offerte qualitativamente competitive;

TUTTO CIÒ PREMESSO SI CHIEDE

che Codesta Spettabile Stazione Appaltante voglia valutare la concessione di una proroga del termine di presentazione delle offerte, ai sensi dei principi e delle disposizioni applicabili del D. Lgs. 36/2023, al fine di:

1. consentire l'eventuale rettifica, integrazione o chiarimento della documentazione di gara con riferimento ai profili sopra evidenziati;



-
2. garantire agli operatori economici interessati un termine congruo per recepire le eventuali precisazioni fornite e predisporre un'offerta tecnica ed economica pienamente consapevole e conforme alle prescrizioni della procedura;
 3. assicurare il pieno rispetto dei principi di trasparenza, parità di trattamento, proporzionalità e massima partecipazione.

La presente istanza viene formulata esclusivamente nell'interesse del corretto svolgimento della procedura e della più ampia tutela della concorrenza, confidando che la richiesta possa essere favorevolmente valutata.

✓ **RISPOSTA**

Relativamente alla vs. istanza di proroga dei termini di scadenza si precisa che:

- **Viene concessa proroga al 06/07/2026 ore 12:00 come da separato provvedimento del 16.06.2026;**
- **Nelle formule matematiche contenute all'art. 14.2 il numero 0,1 è un esponente;**
- **Tra i criteri tecnici è stata eliminata la richiesta che nei cre compaia il nome del referente del contratto: si veda nuova versione di disciplinare pubblicata in data 28.05.2026.**

QUESITO 10)

Con riferimento alla procedura in oggetto, si richiede cortesemente un chiarimento in merito ai requisiti di capacità tecnico - organizzativa di cui all'art. 7.3 (Servizi analoghi), anche in relazione a quanto previsto al successivo art. 7.4 (Documentazione probatoria). In particolare, considerato che:

l'art. 7.3 richiede l'esecuzione di almeno un incarico di importo minimo pari a € 300.000,00;

l'art. 7.4, ai fini della comprova del requisito, prevede la possibilità di produrre documentazione riferita anche a più contratti/affidamenti (es. contratti, fatture, attestazioni);

si chiede di confermare se il requisito dell'importo minimo di € 300.000,00 possa essere soddisfatto anche mediante più incarichi distinti, purché analoghi per natura e complessivamente idonei a dimostrare il possesso del requisito, oppure se debba necessariamente riferirsi ad un singolo incarico/contratto.

✓ **RISPOSTA**

Il requisito dell'importo minimo deve essere soddisfatto con un incarico.



QUESITO 11)

L'Art. 3 prevede che "alla scadenza del contratto, l'Aggiudicatario uscente resta comunque obbligato a proseguire e terminare le attività in corso e s'impegna ad eseguire anche nuovi servizi sino all'eventuale subentro del nuovo Aggiudicatario". Si chiede di chiarire: (i) se sia previsto un termine massimo per tale periodo di proroga tecnica, in assenza del quale l'Aggiudicatario potrebbe rimanere vincolato per un tempo indeterminato; (ii) se le condizioni economiche applicabili durante il periodo di prosecuzione siano le medesime del contratto originario ovvero se sia previsto un meccanismo di adeguamento; e (iii) se durante tale periodo restino applicabili le penali e gli SLA previsti dal contratto.

✓ RISPOSTA

La proroga tecnica è generalmente di 6 mesi. le condizioni sono le medesime fatta salva la revisione prezzi se ne ricorrono le circostanze.

QUESITO 12)

La documentazione di gara non contiene disposizioni espresse che disciplinino l'utilizzo del nome, dei marchi e dei segni distintivi di Lario Reti Holding da parte dell'Aggiudicatario, né a fini di referenza commerciale né a fini pubblicitari. L'Art. 13 dello Schema di Contratto prevede tuttavia l'obbligo di segnalare qualsiasi evento che possa "riflettersi negativamente sull'immagine di LRH". Si chiede pertanto di chiarire se l'Aggiudicatario sia autorizzato a citare Lario Reti Holding come cliente di referenza nelle proprie comunicazioni commerciali e, in caso affermativo, se ciò sia subordinato a preventiva autorizzazione scritta della Stazione Appaltante

✓ RISPOSTA

L'utilizzo da parte del fornitore del nome LRH è subordinato alla preventiva autorizzazione da parte della Stazione appaltante.

In data 12.06.2026 sono pervenuti i seguenti quesiti:

QUESITO 1):

Con riferimento al requisito di capacità tecnico-organizzativa di cui al par. 7.3, che richiede il possesso della partnership Salesforce, si premette che:

1) il par. 7.3 indica due livelli di partnership, dei quali il livello "Global Strategic" non risulta più esistente a seguito della revisione del Salesforce Partner Program;



2) anche il tier "Summit" costituisce una classificazione proprietaria e discrezionale del vendor, fondata su criteri di scoring interni di programma, e non un indice diretto e oggettivo della capacità tecnico-organizzativa dell'operatore economico su una specifica tecnologia, ivi compresa quella oggetto di gara.

Tanto premesso, si chiede:

- 1) Se, alla luce di quanto premesso, il requisito di cui al par. 7.3 relativo al livello di partnership sia tuttora ritenuto essenziale e necessario ai fini della partecipazione;
- 2) In caso affermativo, se - in applicazione del principio di equivalenza - possa assumere rilievo la circostanza che lo scrivente operatore abbia conseguito il livello "Summit" nel 2023, pur non avendone successivamente formalizzato il rinnovo per le annualità seguenti, tenuto conto che nelle more i propri requisiti tecnico-organizzativi sono significativamente migliorati rispetto al 2023 e che è già stato riavviato l'iter per il ripristino del livello in precedenza posseduto;
- 3) Quale documentazione l'operatore debba produrre ai fini della comprova e convalida del requisito.

✓ **RISPOSTA**

Sì, ai fini della partecipazione va bene che si possa indicare global strategic e/o la nuova strutturazione basata su railblazer Score e quindi si necessita la Summit. L'attestazione deve essere attiva, qualora non lo sia, sarà considerato come elemento di minore efficacia del potenziale fornitore. Per la convalida deve essere possibile per la società appaltante la verifica sul sito ufficiale Salesforce.

QUESITO 2):

Con riferimento a quanto indicato al paragrafo 1.5 "Profili Professionali Richiesti" (pagg. 33–35 del Capitolato Tecnico), in cui per alcune figure professionali (es. Analista funzionale, Analista programmatore, Formatore) è richiesta esperienza e competenza sul sistema SAFO, nonché considerando che l'oggetto del servizio riguarda il sistema SFDC (Salesforce) e i relativi moduli, inclusi quelli di gestione dei contatti e dei processi di Work Force Management tramite il modulo Field Service, si chiede di chiarire:

Per "esperienza e competenza e competenza sul sistema SAFO" vengono intese le stesse sulle tecnologie Salesforce su cui si basa il nome del progetto (appunto SAFO), ovvero Salesforce Service Cloud e Field Service?



✓ **RISPOSTA**

Sì, corretto.

QUESITO 3):

Con riferimento al requisito di capacità tecnica e professionale si chiede di confermare – alla luce del principio del favor participationis e dell'interesse pubblico al più ampio confronto concorrenziale - se la relativa comprova possa ritenersi validamente assolta anche mediante una dichiarazione sottoscritta dal presidente del Collegio Sindacale iscritto al registro dei Revisori Contabili, diverso dal Soggetto incaricato della revisione legale dei conti, dalla quale si evinca, in modo incontrovertibile, i dati dei servizi eseguiti : committente, descrizione, date di esecuzione e importo.

✓ **RISPOSTA**

Si veda pagina 24 e 25 del Disciplinare di gara per cui si prevede come sia possibile comprovare i servizi analoghi. Proprio in virtù del principio di massima partecipazione si è inteso richiedere non solo i CRE rilasciate dai committenti ma anche copia dei contratti con allegato fatture quietanziate. La vs. proposta può comunque trovare accoglimento.

In data 11.06.2026 sono pervenuti i seguenti quesiti:

QUESITO 1):

Si chiede con riferimento al “Criterio B : Service Manager” indicato nel Disciplinare di gara: La figura deputata ad essere referente del contratto è il Service Manager, sono richieste le seguenti informazioni:

- il concorrente dovrà predisporre inoltre una scheda di sintesi con indicazione delle:
Referenze relative a Progetti di implementazione / manutenzione SALESFORCE FIELD SERVICE – su cui il Referente del contratto individuato ha svolto tale ruolo.

Dovranno essere inserite al massimo 3 referenze riferite a contratti iniziati e conclusi con buon esito negli ultimi 5 anni antecedenti la data di pubblicazione del bando (2021-2025). In questo contesto il concorrente può inserire referenze che siano in ambito Field Services ed anche referenze in ambito Service Cloud per raggiungere il limite di 3 referenze che possano condurre ad una valutazione del criterio?

✓ **RISPOSTA**

Si, possono inserire entrambi, ma saranno considerate preferenziali le referenze su salesforce field service.



QUESITO 2):

Si chiede con riferimento agli "Allegati della Relazione tecnica" indicati nel Disciplinare di gara:

Di confermare che i seguenti documenti debbano essere presentati come allegati alla relazione:

- Curricula Vitae del Service Manager;
- Certificati di Regolare Esecuzione rilasciati dai committenti;
- Autodichiarazione Gender Equity;
- CV dei profili professionali del team di lavoro;

Mentre le schede dei 3 progetti sono incluse nella relazione tecnica?

✓ **RISPOSTA**

Tutti gli allegati da voi citati non verranno computati nel numero massimo di 50 pagine indicato per la relazione tecnica. I progetti devono essere descritti all'interno della relazione mentre costituisce un allegato il CRE.

QUESITO 3):

Si chiede con riferimento ai "Contenuti della relazione tecnica", indicati nel Disciplinare di gara:

Al § 13.1 CONTENUTO DELLA BUSTA TECNICA, al punto A dei criteri di valutazione è indicato di descrivere il servizio di manutenzione di base ed evolutiva offerto sviluppando gli elementi contenuti nel Capitolato tecnico, poi ai punti C2 e D2 è richiesto di descrivere modalità di organizzazione del servizio nel rispetto di quanto descritto nel Capitolato Tecnico. Considerando che le modalità in cui eroghiamo i servizi sono puntualmente descritte al punto A, e che l'articolazione dei team è descritta la punto C1 e D1, si chiede di indicare che tipo di contenuto deve essere descritto ai punti C2 e D2.

✓ **RISPOSTA**

Nel punto A deve essere contenuta la descrizione del servizio; mentre nei punti C2 e D2 occorre che sia descritto come il fornitore si organizza per erogare i servizi di cui al punto A.

QUESITO 4):

Si chiede con riferimento ai "Contenuti della relazione tecnica", indicati nel Disciplinare di gara:



Al § 13.1 CONTENUTO DELLA BUSTA TECNICA, è indicato che l'offerta deve essere redatta in calibri 11 con interline 1,5, si chiede se per le tabelle è possibile utilizzare carattere 10 e interlinea singola al fine di favorire la leggibilità.

✓ **RISPOSTA**

Si chiede di mantenere i caratteri indicati nel Disciplinare.

QUESITO 5):

Si chiede con riferimento allo "Schema di contratto": Rif.: Art. 13 (Allegato 5), pag. 13–14 – "Limite di responsabilità":

Si chiede di chiarire se la Stazione Appaltante intenda prevedere un limite massimo alla responsabilità complessiva dell'Aggiudicatario derivante dall'esecuzione del contratto. L'Art. 13 dello Schema di Contratto stabilisce che l'importo minimo della polizza assicurativa (€ 1.000.000,00 per sinistro) "non rappresenta un limite alla responsabilità dell'Aggiudicatario" e che la responsabilità si estende anche "prescindendo dalla copertura assicurativa", con ciò configurando una responsabilità illimitata e senza cap. Si chiede conferma che tale previsione debba intendersi come responsabilità senza alcun tetto massimo, ovvero se la Stazione Appaltante sia disponibile a valutare l'introduzione di un cap di responsabilità commisurato al valore del contratto, secondo la prassi di mercato per contratti di servizi IT di analoga natura e dimensione.

✓ **RISPOSTA**

E' possibile prevedere un cap alla responsabilità dell'aggiudicatario nei limiti del valore complessivo del contratto ad eccezione dei casi di dolo o colpa grave.

QUESITO 6):

Si chiede con riferimento allo "Schema di contratto": Rif.: Art. 8 e Art. 17 – "(Allegato 5); §1.3.2.6 e §1.3.3 – Capitolato Tecnico (Allegato 6a) - Garanzia legale sul software sviluppato":

Si rileva che la documentazione di gara non prevede un periodo di garanzia legale espresso per il software sviluppato nell'ambito della manutenzione evolutiva, successivamente al superamento positivo del collaudo. Si chiede pertanto di chiarire: (i) se le eventuali anomalie o difetti riscontrati dopo il collaudo positivo rientrano automaticamente nella manutenzione correttiva di base inclusa nel canone, oppure (ii) se la Stazione Appaltante intenda introdurre un periodo di garanzia specifico (ad esempio, 6 o 12 mesi dalla messa in esercizio) durante



il quale l'Aggiudicatario sia tenuto alla correzione gratuita dei vizi, e (iii) in quest'ultimo caso, con quali modalità tali interventi vengano contabilizzati rispetto agli SLA e al regime penalistico di cui all'Art. 17.

✓ **RISPOSTA**

Non si prevede per le evolutive un periodo di garanzia, è da prevedere invece per i progetti almeno 6 mesi da considerarsi come Grace Period; in tale cal gli sla saranno conteggiati in maniera analoga a quanto previsto per il regime standard, in tale caso le segnalazioni non andranno ad erodere la base line.

QUESITO 7):

Si chiede con riferimento allo "Schema di contratto": Rif.: Art. 4 – (Allegato 5), pag. 6–7) - Volumi minimi garantiti":

L'Art. 4 prevede espressamente che "nessuna eccezione, richiesta e/o pretesa di ristori, indennizzi e/o mancato utile potrà essere avanzata dall'Aggiudicatario" qualora non vengano emessi ordini o vengano emessi ordini per importi inferiori all'importo massimo del contratto. Si chiede di chiarire se la Stazione Appaltante intenda confermare l'assenza di un volume minimo garantito anche con riferimento alle prestazioni di manutenzione di base, considerato che l'Art. 11 prevede una fatturazione mensile fissa pari a 1/36 dell'importo offerto. In altri termini, si chiede conferma che il canone di manutenzione di base sia comunque dovuto per l'intera durata contrattuale indipendentemente dall'effettivo utilizzo, mentre la clausola di assenza di volumi minimi operi esclusivamente con riferimento alla manutenzione evolutiva e ai servizi a consumo.

✓ **RISPOSTA**

La manutenzione di base viene corrisposta ogni mese. La dicitura da voi indicata si riferisce alla sola manutenzione evolutiva.

QUESITO 9):

Si chiede con riferimento allo "Schema di contratto": Art. 17 – (Allegato 5), pagg. 17–20- Cumulo delle penali e soglie di attivazione:

L'Art. 17 prevede un articolato sistema di penali riferite a diverse categorie di inadempimento (SLA di manutenzione di base, SLA di manutenzione evolutiva, non conformità, SLA di contratto, realizzazione progetti di evoluzione), ciascuna calcolata su basi di computo differenti (canone di manutenzione di base; importo complessivo del singolo progetto



evolutivo). Si chiede di chiarire: (i) se il tetto massimo del 10% dell'importo del contratto di cui all'ultimo capoverso dell'Art. 17 si intenda riferito all'importo complessivo triennale del contratto ovvero all'importo annuale; (ii) se tale cap del 10% sia comprensivo di tutte le penali previste dall'Art. 17 (ivi incluse quelle espresse in importo fisso, quali € 2.000,00 per la terza non conformità e € 1.000,00 per collaudo negativo), ovvero soltanto di quelle espresse in percentuale; e (iii) se sia previsto un meccanismo di contestazione formale da parte dell'Aggiudicatario avverso l'applicazione delle singole penali, con indicazione dei termini per la relativa impugnazione.

✓ **RISPOSTA**

Il tetto del 10% si riferisce all'importo triennale del contratto e tal cap è comprensivo di tutte le eventuali penali comminate nei 3 anni. Per l'iter si rimanda all'art. 17 dello schema di contratto - ultimo capoverso.

QUESITO 10):

Si chiede con riferimento allo "Schema di contratto": Art. 3 – (Allegato 5), pag. 6- *Obbligo di prosecuzione del servizio oltre la scadenza contrattuale*:

L'Art. 3 prevede che "alla scadenza del contratto, l'Aggiudicatario uscente resta comunque obbligato a proseguire e terminare le attività in corso e s'impegna ad eseguire anche nuovi servizi sino all'eventuale subentro del nuovo Aggiudicatario". Si chiede di chiarire: (i) se sia previsto un termine massimo per tale periodo di proroga tecnica, in assenza del quale l'Aggiudicatario potrebbe rimanere vincolato per un tempo indeterminato; (ii) se le condizioni economiche applicabili durante il periodo di prosecuzione siano le medesime del contratto originario ovvero se sia previsto un meccanismo di adeguamento; e (iii) se durante tale periodo restino applicabili le penali e gli SLA previsti dal contratto.

✓ **RISPOSTA**

La proroga tecnica è generalmente di 6 mesi. Le condizioni sono le medesime fatta salva la revisione prezzi se ne ricorrono le circostanze.

QUESITO 11):

Si chiede con riferimento allo "Schema di contratto": Rif.: Art. 13 e Art. 15 – (Allegato 5) - *Utilizzo dei marchi e dell'immagine aziendale di LRH*:

La documentazione di gara non contiene disposizioni espresse che disciplinino l'utilizzo del nome, dei marchi e dei segni distintivi di Lario Reti Holding da parte dell'Aggiudicatario, né a



fini di referenza commerciale né a fini pubblicitari. L'Art. 13 dello Schema di Contratto prevede tuttavia l'obbligo di segnalare qualsiasi evento che possa "riflettersi negativamente sull'immagine di LRH". Si chiede pertanto di chiarire se l'Aggiudicatario sia autorizzato a citare Lario Reti Holding come cliente di referenza nelle proprie comunicazioni commerciali e, in caso affermativo, se ciò sia subordinato a preventiva autorizzazione scritta della Stazione Appaltante.

✓ **RISPOSTA**

L'utilizzo da parte del fornitore del nome LRH è subordinato alla preventiva autorizzazione da parte della Stazione appaltante.

QUESITO 12):

Si chiede cortesemente di voler concedere una proroga di circa 10 giorni del termine di presentazione dell'offerta, al fine di poter predisporre la nostra migliore offerta.

✓ **RISPOSTA**

Proroga concessa si veda separato provvedimento.

QUESITO 13):

Si chiede un chiarimento in merito ai requisiti di capacità tecnico - organizzativa di cui all'art. 7.3 (Servizi analoghi), anche in relazione a quanto previsto al successivo art. 7.4 (Documentazione probatoria).

In particolare, considerato che:

L'art. 7.3 richiede l'esecuzione di almeno un incarico di importo minimo pari a € 300.000,00;
L'art. 7.4, ai fini della comprova del requisito, prevede la possibilità di produrre documentazione riferita anche a più contratti/affidamenti (es. contratti, fatture, attestazioni);

Si chiede di confermare se il requisito dell'importo minimo di € 300.000,00 possa essere soddisfatto anche mediante più incarichi distinti, purché analoghi per natura e complessivamente idonei a dimostrare il possesso del requisito, oppure se debba necessariamente riferirsi ad un singolo incarico/contratto.



✓ **RISPOSTA**

Il requisito viene soddisfatto con un incarico di importo minimo di € 300.000,00 di durata di almeno di 12 mesi.

In data 10.06.2026 sono pervenuti i seguenti quesiti:

QUESITO 2)

Si richiede di confermare se l'elenco e la strutturazione degli ambienti di Sviluppo, Test, Pre-Produzione e Produzione descritti nel citato documento corrispondano esattamente al landscape attualmente in esercizio.

✓ **RISPOSTA**

Il landscape in esercizio prevede: Dev, test che svolge anche il ruolo di pre-produzione e produzione.

QUESITO 3)

In relazione a quanto previsto dal Capitolato Tecnico, si richiede un chiarimento circa le modalità di remunerazione degli interventi on-site da garantire entro le 4 ore. Nello specifico, si domanda se tali interventi siano da intendersi 'a gettone' e vadano a decurtare (nella misura di una giornata per ogni attivazione) il monte ore complessivo di 20 giornate di consulenza stanziato per le urgenze, includendo o meno la risoluzione del ticket.

✓ **RISPOSTA**

Si va a decurtare le 20 giornate, se intervento cuba un valore di ore da 1 a 4 decurta mezza giornata se cuba un numero di ore da 5 a 8 decurta la giornata; deve ovviamente la risoluzione del ticket che è la motivazione dell'intervento.

QUESITO 4)

Si richiedono dettagli in merito alle attività di Deploy Management e Release Management, specificando _____ in _____ particolare: se la relativa ownership debba considerarsi in capo al fornitore; le finestre temporali autorizzate per l'effettuazione dei rilasci a seguito di fix; l'eventuale presenza di processi standard e metodologie già consolidate all'interno del contesto aziendale.

✓ **RISPOSTA**

Sì, si veda quanto indicato al cap. 8 del doc specifiche applicazione SFDC.



QUESITO 5)

Si richiede dettaglio in merito a quali sono le sedi fisiche di Lario Reti Holding presso cui potrebbe essere richiesta la presenza on-site del personale del fornitore.

✓ **RISPOSTA**

La sede è Via Fiandra 13 Lecco.

QUESITO 6)

In relazione ai requisiti minimi previsti per le figure di Analista Funzionale, Analista Programmatore e Formatore, si formula istanza di chiarimento in merito all'ambito SAFO. Nello specifico, si chiede di specificare se il requisito sia soddisfatto da una competenza generica sulla piattaforma Salesforce applicata ai processi standard del settore idrico e regolati da ARERA, o se sia mandatoria la conoscenza specifica della soluzione custom SAFO, espressamente verticalizzata sulla Service Cloud attualmente in uso.

✓ **RISPOSTA**

Si chiede conoscenza su piattaforma Salesforce e processi standard, come livello minimo; qualora si abbia una conoscenza della soluzione custom così come descritta ovviamente costituisce fattore di facilitazione. E' prevista tuttavia la fase di KT per acquisire il knowhow specifico della piattaforma su cui si dovrà operare a valle del quale il fornitore dovrà essere in grado di conoscere e gestire tutte le specificità della soluzione che dovrà gestire.

In data 04.06.2026 è pervenuto il seguente quesito:

QUESITO: Si chiede:

Nell'ottica di predisporre la migliore offerta tecnico-economica in conformità alle Vs. esigenze, si chiede di voler concedere una proroga di una settimana del termine attualmente previsto per la presentazione dell'offerta?

✓ **RISPOSTA**

Al momento non si ritiene di prorogare.

Si valuterà in base al numero di richieste pervenute, l'effettiva necessità di una proroga della scadenza.



In data 29.05.2026 è pervenuto il seguente quesito:

QUESITO: Si chiede:

In merito alla garanzia provvisoria di cui all'art. 12 pag. 39 del Disciplinare di gara, si richiede se l'importo pari al 2% sia da calcolare su importo complessivo a base di gara pari a € 2.150.000,00 o su importo totale complessivo: € 3.439.200,00?

✓ **RISPOSTA**

La garanzia deve essere calcolata sull'importo complessivo a base di gara pari a € 2.150.000,00.

F.to Responsabile fase affidamento
Alessandra Besana

