

RISPOSTE AI QUESITI

18.06.2026

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 16-17-18 giugno sono pervenuti i seguenti quesiti:

QUESITO 1)

Si chiede conferma che alla procedura di gara possano partecipare anche Operatori Economici non ancora iscritti al Vs Albo Fornitori.

✓ **RISPOSTA**

Si conferma. Sarà necessaria iscrizione entro l'aggiudicazione della procedura.

QUESITO 1)

Con riferimento ai requisiti di qualificazione dei profili professionali di analista funzionale, analista programmatore e formatore previsti dal Capitolato Tecnico, si rileva che è richiesta esperienza specifica sul sistema SAFO. Considerato che il Capitolato stesso specifica che SAFO è il sistema implementato dall'Amministrazione sulla piattaforma Salesforce Service Cloud, si chiede di confermare che tale requisito possa essere soddisfatto mediante esperienze documentate maturate su progetti in ambito Salesforce Service Cloud, indipendentemente dal sistema SAFO nello specifico, e che sia pertanto sufficiente comprovare attività svolte sul Salesforce Service Cloud.

✓ **RISPOSTA**

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

QUESITO 2)

Con riferimento al Capitolato Tecnico Profili Professionali Richiesti, si chiede di confermare che, stante la piena copertura dei profili richiesti nel Capitolato, è possibile proporre profili aggiuntivi per garantire il giusto ventaglio di competenze per garantire il giusto ventaglio di competenze per l'erogazione dei servizi.

✓ **RISPOSTA**

Sì, nulla osta.

QUESITO 3)

Con riferimento al Capitolato Tecnico Profili Professionali Richiesti, si chiede, in riferimento ai requisiti di qualificazione dei profili professionali previsti dal Capitolato Tecnico, si rileva che per alcuni profili viene richiesta esperienza su aspetti funzionali e documentali relativi al sistema SAFO.

Considerato che il Capitolato stesso specifica che SAFO è il sistema implementato da codesta Amministrazione sulla piattaforma Salesforce — in particolare sui moduli Service Cloud, Field Service Lightning ed Einstein Analytics — si chiede di confermare che il suddetto requisito possa essere soddisfatto mediante esperienze documentate maturate su progetti che abbiano coinvolto analoghi prodotti e moduli Salesforce, indipendentemente dalla denominazione interna adottata dal committente.

✓ **RISPOSTA**

Saranno considerate preferenziali le referenze su salesforce field service, denominazione standard di prodotto. Eventuali ulteriori documentazioni su progetti analoghi saranno presi in considerazione ove le stesse indichino documentata esperienza sia dal punto di vista progettuale che di application maintenance.

QUESITO 4)

Con riferimento al Capitolato Tecnico Profili Professionali Richiesti, si chiede, di confermare che il project manager / scrum master è attivato anche per le attività di evolutiva non solo per i progetti.

Qualora non si conferma, poiché le attività di sviluppo delle evolutive sono condotte in modalità agile, si chiede di poter prevedere comunque un profilo di scrum master dedicato.



✓ **RISPOSTA**

Si conferma, è attivato per entrambi. Si precisa che in nessun punto del capitolato tecnico è indicato che le evolutive saranno svolte esclusivamente in modalità agile.

QUESITO 5)

Con riferimento al Capitolato Tecnico Descrizione delle prestazioni richieste - AMS, si chiede, per poter dimensionare correttamente il team di lavoro e organizzare il servizio nel rispetto degli SLA richiesti si richiede di fornire i volumi storici dei ticket gestiti nell'ultimo biennio suddivisi per:

- Macro-categoria: numero totale annuo di Incident rispetto alle Service Request (incluse estrazioni dati e configurazioni)
- Livello di Severità: suddivisione degli Incident per Gravità 1, 2 e 3 e delle Service Request per Priorità Alta e Media, al fine di valutare l'effort necessario per il rispetto delle tabelle SLA 7 e 8
- Ambito Funzionale: se disponibile, una stima della distribuzione dei ticket per i moduli principali descritti nell'Allegato 6b (Service Cloud/Case Management, Field Service Lightning, Einstein Analytics ed Experience Cloud/Community).

✓ **RISPOSTA**

Si conferma che forniremo dati dei ticket aperti nell'anno 2025, senza distinzione di ambito funzionale.

QUESITO 6)

Con riferimento al Capitolato Tecnico Manutenzione correttiva (Business Continuity) - Perimetro di intervento - si richiedono maggiori informazioni relative al seguente punto della Manutenzione correttiva (Business Continuity): "moduli software d'interfaccia e di comunicazione per lo scambio dei dati verso altri sistemi aziendali". In particolare si chiede se l'integrazione sia realizzata in modo diretto (Salesforce-Sistema esterno) o se vengano utilizzati middleware (es. Tibco) e in caso affermativo, la conferma che eventuali interventi su tale software siano fuori dal perimetro della presente gara.

✓ **RISPOSTA**

Le integrazioni sono sviluppate senza utilizzo di piattaforme di middleware. Resta inteso che le attività di manutenzione correttiva richiesta solo legate all'applicativo Salesforce.



QUESITO 7)

Con riferimento al Capitolato Tecnico Oggetto dell'appalto - Integrazione con applicativi aziendali - si richiedono ulteriori dettagli sui sistemi con cui SAFO si interfaccia, con particolare riferimento alla tipologia e al numero delle interfacce in ingresso e in uscita da SAFO.

✓ **RISPOSTA**

Le integrazioni sono indicate nel documento "All. 6b- Specifiche applicazione SFDC Marzo 2025_v2" al paragrafo "4.3 Mappa Applicativa & Integrazioni".

QUESITO 8)

Con riferimento al Capitolato Tecnico Manutenzione evolutiva e servizi a consumo - Continuous Integration - si richiede di indicare eventuali strumenti utilizzati dalla Stazione Appaltante per CI/CD (SFDX, Jenkins, Bitbucket, ANT, change sets) e fornire la procedura standard di deploy (checklist pre/post, rollback). Si richiede inoltre di indicare se esistono script SFDX già predisposti.

✓ **RISPOSTA**

La procedura standard di rilascio sarà definita in fase di Kickoff di inizio delle attività. Gli script qualora ci fossero sono di proprietà dell'attuale gestore di contratto, pertanto non è garantito il mantenimento a seguito di aggiudicazione della gara a soggetto terzo. Sarà ownership del soggetto aggiudicatario predisporre quanto necessario.

QUESITO 9)

Con riferimento al Specifiche applicazione SFDC Gestione Deploy- Ambienti - si richiede di elencare gli ambienti disponibili (DEV, COLLAUDO, PREPROD, PROD etc.), e, per ciascuno di essi, tipo di sandbox (Developer, Partial, Full), policy di refresh e limiti di storage.

✓ **RISPOSTA**

Gli ambienti disponibili sono DEV, TEST e PROD. La modalità di deploy e le sandbox sono esplicitate nel documento "All. 6b- Specifiche applicazione SFDC Marzo 2025_v2" al paragrafo "8. Gestione Deploy".

QUESITO 10)

Con riferimento al Capitolato Tecnico - Profili Professionali Richiesti - Con riferimento al requisito di esperienza in Einstein Analytics - si chiede di sapere se la Stazione Appaltante ritenga ammissibile l'esperienza maturata con Tableau, considerato che quest'ultimo è stato



acquisito da Salesforce e che i due strumenti fanno parte del medesimo ecosistema analitico della piattaforma, condividendo logiche e funzionalità analoghe in ambito business intelligence e data visualization.

✓ **RISPOSTA**

Sì, confermiamo fermo restando la preferenza per le esperienze maturate su Einstein Analytics.

QUESITO 11)

In riferimento al Disciplinare di Gara, articolo 7.3 Servizi analoghi :“ aver eseguito, negli ultimi dieci anni antecedenti la pubblicazione del presente Disciplinare (2016-2025), almeno un incarico sul territorio italiano, del valore minimo di € 300.000,00, riguardanti servizi di manutenzione su sistemi SFDC nelle modalità e con i livelli di servizio simili a quanto descritto nell' "Allegato 6a - Capitolato Tecnico", per la durata di almeno 12 mesi" posto che gli incarichi in cui siamo normalmente ingaggiati sono di fatto omologhi, in termini di ambito applicativo, al servizio da voi richiesto, la referencia che presentiamo è tuttavia relativa a servizi di manutenzione erogati secondo un modello di continuous improvement, nei quali la prestazione manutentiva è regolata, governata e misurata attraverso obiettivi e indicatori di performance, pur in assenza di SLA formalmente denominati come tali. Tale referencia, sebbene non rechi livelli di servizio espressamente formalizzati nella documentazione contrattuale, attesta una capacità manutentiva equivalente sotto il profilo sostanziale e funzionale alla finalità del requisito, in quanto fondata su risultati e parametri misurabili. Si chiede di confermare che il requisito possa ritenersi soddisfatto anche in questi casi, considerando la natura e la qualità delle prestazioni fornite.

✓ **RISPOSTA**

Sì, confermiamo fermo restando la preferenza per le esperienze che abbiano gestione di livelli SLA.

F.to Responsabile fase affidamento
Alessandra Besana

