

RISPOSTE AI QUESITI

22.06.2026

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 18 giugno sono pervenuti i seguenti quesiti:

QUESITO 1)

In riferimento alla redazione della Relazione Tecnica, nel Disciplinare capitolo 13.1 (Contenuto della Busta Tecnica) si riporta che il documento non deve superare le 50 pagine e deve contenere i punti da A a C della griglia di valutazione. E' corretto considerare che la relazione debba invece far riferimento ai punti da A a D, includendo quindi anche ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI BASE?

✓ **RISPOSTA**

La relazione tecnica deve contenere i punti dalla A alla E.

QUESITO 2)

Nel documento di Disciplinare di Gara, in particolare nel paragrafo 13.1 Contenuto della Busta Tecnica, si fa riferimento al limite massimo di 50 pagine previsto per la Relazione Tecnica, a tal proposito, si chiede di confermare che i Curriculum Vitae delle figure professionali proposte per il team di lavoro non concorrano al conteggio di tale limite, e pertanto possano essere forniti come allegato separato, non soggetto a limiti di pagina.

✓ **RISPOSTA**

Sì, si conferma.

QUESITO 3)

In riferimento a quanto previsto nel Disciplinare di Gara al paragrafo 13.2 (Criteri di valutazione) ed al Capitolato Tecnico in merito all'obbligo di mettere a disposizione figure professionali e team dedicati per le rispettive linee di servizio (paragrafi 1.3.2 e 1.3.3); si richiede di chiarire se – ai fini dell'ammissibilità dell'offerta o del rispetto dei requisiti minimi di esecuzione – sia previsto un numero minimo obbligatorio di figure professionali a composizione di ciascuno dei due Team, oppure se la quantificazione del dimensionamento dei rispettivi gruppi di lavoro sia lasciata alla libera e discrezionale proposta metodologica ed organizzativa del concorrente in sede di Offerta Tecnica.

✓ RISPOSTA

Viene lasciata al singolo fornitore la definizione più corretta del team per rispondere alle esigenze indicate in gara, sia dal punto di vista quantitativo che metodologico.

QUESITO 4)

In riferimento ai criteri di valutazione dell'Offerta Tecnica (par. 13.2 del Disciplinare, Criteri C e D) e ai profili professionali richiesti (par. 1.5, Tabella 4 del Capitolato Tecnico), si chiede di chiarire se è consentito inserire la medesima risorsa nominativa in entrambi i Team di lavoro (Manutenzione di Base e Manutenzione Evolutiva), prevedendo un'allocazione parziale o in quota percentuale sulle due linee di servizio. In caso contrario, si chiede di specificare se i componenti dei due Team debbano configurarsi come risorse totalmente distinte ed esclusive per ciascun rispettivo ambito.

✓ RISPOSTA

È consentito utilizzare la stessa risorsa per entrambi i team pur mantenendo le corrette risposte tempistiche e gli SLA sottesi al contratto.

QUESITO 5)

Il Capitolato Tecnico, nel paragrafo 1.2 Oggetto dell'appalto, descrive un ecosistema con integrazioni sincrone (SOAP e REST) verso sistemi core aziendali (es. Net@2A, Alfresco). Si chiede se le attuali integrazioni sono sviluppate in modalità "point-to-point" (codice custom Apex) o se è presente un middleware/Enterprise Service Bus (ESB) aziendale. Inoltre, si chiede



se l'attuale organizzazione Salesforce sia vicina ai limiti imposti dalla piattaforma (es. API Request Limit giornalieri, limiti di CPU time) al fine di valutare eventuali interventi di ottimizzazione o refactoring tecnico.

✓ **RISPOSTA**

Non è presente un middleware per le integrazioni che sono sviluppate in modalità "point-to-point". Eventuali valutazioni sui limiti e performance potranno essere valutati dall'aggiudicatario post assegnazione della gara.

QUESITO 6)

In riferimento al Capitolato Tecnico, paragrafo 1.3 Descrizione delle prestazioni richieste, si chiede di confermare che l'accesso ai sistemi della Stazione Appaltante avverrà tramite dotazioni e strumenti forniti dalla Committente (es. VPN, Virtual Desktop) e pertanto non è richiesto che l'aggiudicatario dovrà predisporre proprie infrastrutture sicure per il collegamento remoto.

✓ **RISPOSTA**

Si conferma che l'accesso sarà tramite VPN con doppio fattore di autenticazione, pertanto, il personale dovrà essere dotato di smartphone per la corretta gestione di quest'ultimo.

QUESITO 7)

In riferimento alla gestione della Manutenzione di Base indicata nel Capitolato Tecnico nel paragrafo 1.3.2, si chiede l'indicazione del volume medio mensile/annuale di ticket gestiti nell'ambito del servizio di AM. La stazione appaltante potrebbe fornire un set di esempi di ticket, opportunamente anonimizzati?

✓ **RISPOSTA**

Si conferma che forniremo le numeriche dell'anno 2025, ma non gli esempi.

QUESITO 8)

In riferimento alla gestione della Manutenzione di Base indicata nel Capitolato Tecnico nel paragrafo 1.3.2, si chiede se attualmente la Stazione Appaltante dispone di Strumenti AI based per la gestione dei ticket?

✓ **RISPOSTA**

No, non sono presenti.



QUESITO 9)

Nel documento Capitolato Tecnico, nel paragrafo 1.3.6 viene descritto il Service Manager, a tal proposito, si chiede conferma che la risorsa proposta come Service Manager possa essere condivisa tra team relativo alla Manutenzione Base e team Manutenzione Evolutiva.

✓ **RISPOSTA**

È fortemente suggerito che il Service Manager sia lo stesso per entrambi i servizi.

QUESITO 10)

Nel paragrafo 1.5 Profili Professionali richiesti, relativamente al Service Manager sono richieste specifiche certificazioni Salesforce, in particolare Admin, Developer, App Builder. Si chiede di chiarire se tali certificazioni si intendono associate tutte alla stessa persona, oppure se è possibile considerare che il team nel suo complesso le possieda.

✓ **RISPOSTA**

Le certificazioni di Admin, Developer, App Builder non sono vincolanti per la stessa figura ma saranno considerate preferenziali.

QUESITI 11)

Il documento Specifiche Applicazione, nei paragrafi 3 Processi in Ambito, riporta 30 processi, nel paragrafo 4.2 Macro Capability della Soluzione, si riporta la dicitura "ad oggi vengono gestiti più di 50 differenti processi all'interno della piattaforma." Si chiede conferma che il perimetro della Manutenzione di Base copra tutti i processi attivi fin dal go-live con riferimento a quanto descritto nel paragrafo 3. Processi in Ambito.

✓ **RISPOSTA**

Si conferma che i processi da gestire sono indicati al paragrafo 3.

I 50 processi citati al paragrafo 4.2 sono comprensivi di sottoprocessi.

QUESITO 12)

In riferimento al documento Specifiche Applicazione, in particolare al paragrafo 4. Architettura Applicativa, si chiede una stima della complessità del codice custom (n. classi Apex, n. trigger, n. flussi/process builder, % codice custom vs. configurazione).

✓ **RISPOSTA**

Informazione di dettaglio non disponibile, oggetto di KT in fase di avvio del servizio.



QUESITO 13)

Il documento Specifiche Applicazione, nel paragrafo 4.1 Moduli Salesforce & Licenze, fa riferimento alle licenze Einstein Agent, di cui 202 risultano assegnate. Si chiede di approfondire le funzionalità Einstein attualmente attive e se rientrino nel perimetro manutentivo.

✓ **RISPOSTA**

Informazione di dettaglio non disponibile, oggetto di KT in fase di avvio del servizio.

QUESITO 14)

In riferimento al documento Specifiche Applicazione, in particolare alle capability descritte nel paragrafo 4.2 Macro Capability della Soluzione, si chiede di indicare il volume medio mensile/annuale di Casi gestiti e il numero medio di Work Order generati mensilmente.

✓ **RISPOSTA**

Il dato verrà fornito in sede di aggiudicazione, non reputiamo pertinente l'informazione.

QUESITO 15)

In riferimento a quanto espresso nello Schema di Contratto Art. 11 - Fatturazione e pagamenti, si chiede di indicare se le 3.465 giornate di manutenzione evolutiva/servizi a consumo costituiscano un massimale non garantito oppure un volume minimo/garantito di consumo nel triennio.

✓ **RISPOSTA**

Le 3465 giornate sono quelle massime ipotizzate dalla Stazione appaltante sulla base dell'esperienza pregressa. Non costituiscono un obbligo contrattuale.

QUESITO 16)

Si chiede di confermare che non sia da considerare come subappalto l'affidamento, da parte della stazione appaltante di prestazioni in favore di società possedute al 100% dall'affidatario a cui rimarrà la completa responsabilità del contratto.

✓ **RISPOSTA**

Non si capiscono le ragioni giuridiche per cui non dovrebbe considerarsi subappalto l'affidamento a prestazioni a società possedute al 100%. Vi chiediamo di meglio precisare.



QUESITO 17)

Si chiede di confermare che non sia da considerare come avvalimento il ricorso a competenze ed esperienze possedute da società possedute al 100% dall'affidatario.

✓ **RISPOSTA**

Si veda risposta precedente.

QUESITO 18)

Si chiede conferma alla stazione appaltante che un contratto relativo ad attività con codice ATECO 62.10.00, con importo superiore ai € 300.000,00, durata 36 mesi, sottoscritto con una utility in ambito acque per un sistema SDFC, avviato nel Luglio 2025, rappresenti un adeguato requisito per 'Servizi Analoghi' nell'ambito dei Requisiti di capacità tecnico-organizzativa.

✓ **RISPOSTA**

Si deve trattare di un incarico della durata di 12 mesi concluso alla data di presentazione delle offerte.

QUESITO 19)

Si chiede di confermare che i moduli oggetto dei servizi di presa in carico, manutenzione di base ed evolutiva, siano Salesforce Service Cloud, Field Service Lightning ed Einstein Analytics.

✓ **RISPOSTA**

Si conferma.

QUESITO 20)

Si chiede indicazione dei ticket annulli suddivisi, se possibile per tipologia (Incident/Service Request) e livello di gravità.

✓ **RISPOSTA**

Si conferma che forniamo l'elenco ticket relativo all'anno 2025.

QUESITO 21)

Per la manutenzione evolutiva non è indicato nessun parametro quantitativo. Si chiede di chiarire se l'importo di base d'asta si riferisca a un basket di giornate prefissato o a una tariffa di riferimento.



✓ **RISPOSTA**

Non sono definiti vincoli né sui giorni né sulle tariffe, si chiede di avere evidenza a fronte del basket di quanti possano essere i giorni considerati e della tariffa proposta.

In data 10 giugno è pervenuto il seguente quesito:

QUESITO 1)

Si richiede di fornire le numeriche storiche e il dettaglio dei ticket gestiti nell'ultimo biennio (2024-2025), possibilmente suddivisi per: complessità/gravità (Bloccante, Alta, Media, Bassa) e tipologia (Incident, Service Request, Malfunzionamenti, Richieste di estrazione dati/reportistica).

✓ **RISPOSTA**

Si allega il file in excel relativo all'anno 2025.

Allegati:

1) Volume_ticket_Salesforce_2025

F.to Responsabile fase affidamento
Alessandra Besana

