

## PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DI FORNITURA DI UNA SOLUZIONE CLOUD PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SPORTELLOONLINE ADER – ID 2907

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: [www.consip.it](http://www.consip.it),  
[www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it).

### CHIARIMENTI - I TRANCHE

#### **TI1. Domanda**

all'Allegato CT\_API\_V4, § 2.3 CASO IN CUI IL CONTRIBUENTE NON SI PRESENTA ALL'APPUNTAMENTO (NO SHOW), è indicato che l'intervallo per la callback AppointmentExpired (attualmente 2-3 ore) deve essere configurabile. Si chiede se esista un limite massimo di configurabilità imposto dai sistemi ADER.

#### **Risposta**

Il limite massimo non è definito. Si assuma come riferimento 24 ore.

#### **TI2. Domanda**

Con riferimento all'Allegato CT\_API\_V4, § 3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI, esiste una discrepanza tra gli stati sessione descritti nell'API CreateSession (READY, RUNNING, COMPLETED, REJECTED, ABORTED) e quelli riportati nella tabella riepilogativa degli stati ADER (es. CREATED, ASSIGNED, DISSUADED). Si chiede cortesemente di fornire una mappatura univoca tra gli stati della soluzione SaaS e quelli attesi dai sistemi di monitoraggio ADER.

#### **Risposta**

Gli stati del CreateSession fanno riferimento allo stato della Sessione mentre gli stati da evidenziare nel monitoraggio fanno riferimento allo stato corrente delle attività dell'appuntamento, così come delineato nella colonna "Descrizione".

#### **TI3. Domanda**

Con riferimento all'Allegato CT\_RequisitiFunzionali\_V5, è indicato che il contribuente può avviare l'appuntamento 5 minuti prima dell'orario previsto, mentre l'API APPOINTMENT\_READY e il Piano di Test fanno riferimento a un intervallo di 10 minuti prima. Si chiede cortesemente di indicare quale sia la finestra temporale corretta da configurare di default.

#### **Risposta**

Come riportato nella documentazione, l'intervallo di tempo deve essere configurabile, sono riportati valori diversi come esempio. Per default si può assumere 5 minuti.

#### **TI4. Domanda**

Con riferimento all'Allegato CT\_RequisitiFunzionali\_V5, è specificato che per l'accesso con PIN ADE non sono disponibili i passaggi di verifica cellulare e firma digitale. Tuttavia, l'Allegato CT\_CausaliRifiutoDossier elenca tra le causali per utenti PIN ADE il "fallimento verifica OTP" e "errore upload documento firma". Si chiede cortesemente un chiarimento sulla possibilità tecnica di eseguire tali step per questa categoria di utenti.

#### **Risposta**

Come specificato nell'Allegato CT\_RequisitiFunzionali\_V5, per l'accesso con PIN ADE non sono disponibili i passaggi di verifica cellulare e firma digitale.

#### **TI5. Domanda**

Con riferimento all'Allegato CT\_interfacciascrivania, l'indice fa riferimento ai paragrafi 4.2 e 4.3 per le specifiche tecniche di invocazione e interpretazione HTTP, ma tali paragrafi non sono presenti nel documento (che si ferma al capitolo 2). Si chiede cortesemente fornire la documentazione tecnica completa.

#### **Risposta**

L'indicazione dei paragrafi 4.2 e 4.3 è un refuso, i rimandi sono rispettivamente ai paragrafi 2.2 e 2.3.

#### **TI6. Domanda**

Con riferimento al Disciplinare, § 9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE, si richiede livelli di qualificazione cloud QC1 e Q11. Si chiede conferma se tali livelli siano sufficienti anche per il trattamento di dati "critici" o se ADER preveda un inquadramento dei dati come "strategici" che richiederebbe livelli superiori.

Si rimane in attesa di cortese riscontro.

#### **Risposta**

Il livello richiesto è idoneo al trattamento della tipologia di dati che saranno trattati, ossia i dati ordinari. In ogni caso, si rinvia a quanto riportato nel Contratto Condizioni speciali all'art. 3BIS commi 10, 11 e 12.

#### **TI7. Domanda**

Quesito: Rif: ID2907\_SportelloOnLine ADER\_Disciplinare-signed (1) - Pag.9 - Tabella n.1 Nella sezione dei componenti base è indicato il "Servizio di Assistenza Specialistica". È possibile confermare che tale prestazione con relativo importo economico è da intendersi relativo alla componente progettuale per il setup della soluzione SaaS?

#### **Risposta**

Non si conferma; si veda il par. 3.5 del Capitolato Tecnico per la descrizione del servizio di Assistenza Specialistica.

### **TI8. Domanda**

Quesito: Rif: ID2907\_SportelloOnLine ADER\_Disciplinare-signed (1) - Pag.9 - Tabella n.1  
A cosa si riferisce nella sezione "Opzionale" la voce "Setup della soluzione SaaS" riferita al punto 7?

#### **Risposta**

Si veda il par. 3.7 del Capitolato Tecnico per la descrizione del servizio di Setup dello SportelloOnLine.

### **TI9. Domanda**

Quesito: Rif: ID2907\_SportelloOnLine ADER\_CT - Par. 3.1 Durata  
La durata dell'appalto, escluse le eventuali opzioni, è di 36 mesi decorrenti dall'avvio dei servizi. È possibile confermare che eventuali attività progettuali per la predisposizione e avvio della soluzione SaaS verranno considerate incluse nei 36 mesi dell'appalto?

#### **Risposta**

Non si conferma. Si veda il paragrafo 4.3 del CT, relativo al Phase-in della Fornitura, secondo cui i 36 mesi di durata contrattuale decorrono dalla data di avvio dei servizi, successiva al termine del phase-in, durante il quale dovranno essere svolte eventuali attività progettuali per la predisposizione e avvio della soluzione SaaS.

### **TI10. Domanda**

Quesito: Rif: ID2907\_SportelloOnLine ADER\_CT - 2.1. Requisiti Tecnici minimi e 4.3. Phase-in della fornitura

Poiché al fornitore da capitolato tecnico viene richiesto:

- al punto 2 del par. 2.1: deve implementare esattamente le stesse interfacce e gli stessi workflow di quella già utilizzata;
- nella descrizione del par. 4.3: il fornitore, entro 5 giorni solari dalla stipula, dovrà essere già operativo e dovrà inviare a Sogei la comunicazione di "Pronti al Collaudo", includendo le informazioni tecniche necessarie per il collaudo (es.IP address, endpoint, porte, etc.);

In considerazione dei punti qui riportati, sarebbe plausibile per il fornitore, subentrare nell'erogazione del servizio mantenendo l'attuale strumento già oggi utilizzato in ADER?

#### **Risposta**

Le licenze d'uso dell'attuale strumento non sono di proprietà di Sogei/ADER e sono incluse nell'attuale contratto. Ne consegue che alla scadenza del contratto non saranno più utilizzabili a meno che la soluzione proposta dall'Operatore Economico aggiudicatario non preveda nuove licenze dello stesso strumento.

### **TI11. Domanda**

Quesito: Rif: ID2907\_SportelloOnLine ADER\_CT - 2.1. Requisiti Tecnici minimi  
In considerazione al punto 1 del paragrafo indicato, rispetto al servizio SaaS di SportelloOnLine dove è richiesto di non comportare modifiche nelle altre applicazioni con cui interagisce e deve garantire tutte le funzionalità attualmente disponibili sia agli utenti ADER che ai contribuenti, è possibile avere un dettaglio di quali sono e in che modo è prevista l'interazione con le altre applicazioni?

#### **Risposta**

L'interazione con le altre applicazioni è descritta nell'Allegato CT\_API\_V4.

### **TI12. Domanda**

È possibile meglio esplicitare quanto indicato nel capitolato tecnico rispetto a "potranno attivare il servizio opzionale di setup dello SportelloOnLine consistente nella predisposizione delle integrazioni e dei flussi dati necessari al corretto funzionamento del servizio"? A quali integrazioni si fa riferimento? Tale attività opzionale dovrà essere indirizzata durante i 5 giorni solari a partire dalla stipula per la comunicazione di "Pronti al Collaudo" o sono previste tempistiche differenti?

#### **Risposta**

Con riferimento al primo e al secondo quesito si faccia riferimento al par. 2.1 del Capitolato Tecnico "Requisiti tecnici minimi" (punto 4), all'Allegato CT\_Requisiti Funzionali\_V5 e all'Allegato CT\_API\_V4.

Con riferimento al terzo quesito si faccia riferimento al par. 4.3 "Phase-in della fornitura" del Capitolato Tecnico e alle risposte ai chiarimenti n TI16, n TI34, n TI41.

### **TI13. Domanda**

È possibile meglio esplicitare quanto richiesto per l'erogazione del servizio di Trouble Ticketing? Quali sono le tempistiche previste, a seguito della stipula del contratto, per l'attivazione della soluzione software atta all'erogazione del servizio?

#### **Risposta**

L'affidamento è attivato con comunicazione formale da parte di Sogei, a valle della quale, Fornitore e Sogei/ADER definiranno tempi e modi delle attività. Si veda il par. 4.9 "Modalità di Affidamento/Esecuzione" del Capitolato Tecnico.

### **TI14. Domanda**

Quesito: Rif: ID2907\_SportelloOnLine ADER\_Disciplinare-signed (1) - 3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI  
In riferimento a quanto riportato in tabella 1, rispetto al servizio di trouble ticketing opzionale, l'importo economico indicato fa riferimento alla sola componente progettuale o anche ad eventuali costi di licensing per il tool di trouble ticketing?

#### **Risposta**

L'importo economico si intende inclusivo di tutto quanto necessario alla predisposizione e all'erogazione del servizio.

### **TI15. Domanda**

Quesito: Rif: ID2907\_SportelloOnLine ADER\_Disciplinare-signed (1) - 3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI  
A cosa si riferisce il carattere "\*" affiancato alla parola "Importo" riportato in tabella 1 a pagina 9?

#### **Risposta**

Si tratta di mero errore materiale.

### **TI16. Domanda**

Quesito: Rif: ID2907\_SportelloOnLine ADER\_CT - 4.3. Phase-in della fornitura  
È possibile meglio esplicitare il significato della comunicazione "Pronti al Collaudo" dopo 5gg solari dalla stipula del contratto tenuto conto che la durata massima del phase-in è indicata essere di 45 giorni?

Quali sono le informazioni ritenute valide da utilizzare nella comunicazione nel caso in cui le operazioni di setup e configurazione della soluzione siano in corso fino al termine dei 45 giorni a disposizione del fornitore?

#### **Risposta**

Le informazioni principali da riportarsi nella comunicazione di "pronti al collaudo" sono: link per accesso al sistema di collaudo, utenze da utilizzare, ogni informazione necessaria per l'opportuna connettività (indirizzi, porte, ecc), eventuale manualistica.

Si faccia anche riferimento alle richieste di chiarimento n TI12, n TI34 e n TI41.

### **TI17. Domanda**

[rif CT]

3) pag. 11, I workflow che dovranno essere realizzati sono tutti e soli quelli descritti nel documento "Allegato CT\_RequisitiFunzionali\_V5", corretto?

#### **Risposta**

Si conferma.

### **TI18. Domanda**

[rif CT]

4) pag. 12, Alla fine del par. 3.1 è scritto che "Tutte le componenti di servizio sopra indicate, ad esclusione delle firme spot a consumo, sono da intendersi comprese nel canone di utilizzo del servizio SaaS."

Tra le attività indicate è compresa anche "La configurazione/il setup del servizio affinché il servizio sia pienamente operativo". Nella Tabella presente nel par. 4.5 è, invece riportato il servizio "Setup della soluzione SaaS" come servizio opzionale a corpo.

Potreste indicarci cosa differisce dal setup indicato nel par. 3.1 da quello indicato nel par. 4.5?

#### **Risposta**

Si faccia riferimento al paragrafo 4.3 "Phase-in della fornitura" del Capitolato Tecnico, secondo cui *"L'elenco delle attività incluse nel Phase-in saranno oggetto di definizione congiunta tra Fornitore/ADER/Sogei.*

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano le principali macro-attività che oggetto del Phase-in:

- attività propedeutiche:
  - i. analisi dei requisiti tecnici, organizzativi e funzionali di ADER;
  - ii. set-up di avvio dell'ambiente Cloud e della configurazione della Soluzione SaaS (inclusa la personalizzazione delle strutture organizzative che insistono sugli utilizzatori e le integrazioni con i sistemi ADER);
  - iii. definizione delle procedure operative concordate con la Committente relative all'assistenza utente, manutenzione correttiva e assistenza specialistica.
  - iv. predisposizione degli strumenti di misura della qualità della fornitura.
- servizi opzionali, laddove vengano attivati dalla Committente:
  - i. setup della soluzione SaaS;
  - ii. predisposizione e consegna alla Committente del piano di formazione iniziale sul perimetro di 880 operatori.

Le attività propedeutiche da effettuare nella fase di Phase-in si intendono remunerate nei corrispettivi unitari dei servizi oggetto di fornitura, non essendo previsto alcun corrispettivo aggiuntivo per il Fornitore; i servizi opzionali prevedono specifico corrispettivo.”

E ancora al par 3.7 Setup dello SportelloOnLine

“Qualora necessario, Sogei/Ader potranno attivare il servizio opzionale di setup dello SportelloOnLine consistente nella predisposizione delle integrazioni e dei flussi dati necessari al corretto funzionamento del servizio.”

In sintesi il Setup della soluzione SaaS (cfr par. 3.7 Setup dello SportelloOnLine) quale servizio opzionale riguarda l'implementazione delle integrazioni con i sistemi ADER e dei flussi in caso di nuova soluzione/fornitore rispetto all'attuale.

#### **TI19. Domanda**

[rif CT]

5) pag. 12, Potreste indicarci le differenze in termini di attività e visibilità tra profilo operatore e quello supervisore?

#### **Risposta**

Il profilo "supervisore" abilita alle funzionalità di monitoraggio riservate ai "Responsabili".

#### **TI20. Domanda**

[rif CT]

6) pag. 12, Confermate che il costo del servizio di Manutenzione Correttiva deve essere compreso in quello della "Soluzione SaaS SportelloOnLine sul perimetro base di 880 utenti"?

#### **Risposta**

Il costo della manutenzione correttiva per utente si intende compreso nel costo della soluzione SaaS per utente, sia nel caso del perimetro base di 880 utenti che nel caso del perimetro opzionale di 289.

#### **TI21. Domanda**

[rif CT]

7) pag. 13, In merito al paragrafo "Allo stesso modo, il Fornitore dovrà garantire assistenza

all'utente, a partire dalla Data di avvio dei servizi e con le stesse modalità previste per la comunicazione dei disservizi." per utente si intendono gli operatori ed i supervisori, corretto?

**Risposta**

Si conferma.

**TI22. Domanda**

[rif CT]

8) pag. 14, Il Fornitore dovrà utilizzare una soluzione di Trouble Ticketing fornita da Sogei/ADER, corretto?

**Risposta**

Non si conferma.

**TI23. Domanda**

4[rif CT]

9) pag. 14, Nel caso la soluzione tecnica per il servizio di trouble ticketing debba essere fornita dal Fornitore, potreste fornirci il numero di eventuali utenti con profilo operatore di Sogei/ADER e quello degli utenti Sogei/ADER che dovranno autorizzare richieste o avere visibilità sulla reportistica?

**Risposta**

Si stima un numero massimo di 20 utenti Sogei/ADER.

**TI24. Domanda**

[rif CT]

10) pag. 14, Confermate che sono richiesti esclusivamente 2 ambienti, uno per lo sviluppo ed i test e un altro per la produzione?

**Risposta**

Si conferma.

**TI25. Domanda**

[rif CT]

11) pag. 23, Confermate che al termine della fase Phase-in, della durata massima di 45 giorni solari, la soluzione che realizzerà lo SportelloOnLine dovrà essere completa e le integrazioni richieste dovranno essere correttamente funzionanti secondo il piano di test?

**Risposta**

Si conferma.

**TI26. Domanda**

[rif CT]

12) pag. 23, Potreste elencare le attività comprese nel setup della soluzione SaaS?

**Risposta**

Si veda la risposta al chiarimento n TI18.

**TI27. Domanda**

[rif CT]

13) pag. 24, In quale prestazione sono comprese le installazioni delle nuove versioni dei prodotti?

**Risposta**

La fornitura della soluzione SaaS ed il relativo corrispettivo includono anche upgrade, componenti tecnologiche e manutenzione del servizio stesso, salvo quanto diversamente indicato in documentazione di gara.

**TI28. Domanda**

[rif CT]

14) pag. 25, Le attività di upgrade di release delle soluzioni tecnologiche utilizzate devono essere comprese in quale servizio?

**Risposta**

Si veda la risposta al chiarimento n TI27.

**TI29. Domanda**

[rif. Allegato RequisitiFunzionali\_V5] – 15) pag. 7, Potreste fornire dettagli in merito all'integrazione tra l'applicazione SportelloOnLine e Docway?

**Risposta**

Non è prevista nessuna integrazione tra lo SportelloOnLine e Docway. Come descritto nell'allegato CT\_Requisiti Funzionali\_V5 SportelloOnLine dovrà esclusivamente mostrare il link all'applicazione Docway e quando l'operatore fa click sul link questo dovrà regolarmente aprirsi nel browser della postazione di lavoro.

**TI30. Domanda**

[rif. Allegato RequisitiFunzionali\_V5] – 16) pag. 18, Il profilo "Responsabile" coincide con quello "Supervisore", corretto?

**Risposta**

Si conferma.

**TI31. Domanda**

[rif. Disciplinare] – 7, Le sottoscrizioni SaaS delle piattaforme tecnologiche che verranno utilizzate per la realizzazione della soluzione Sportello On Line dovranno essere rivendute dal Fornitore a Sogei/ADER?

**Risposta**

L'acquisizione richiede che l'aggiudicatario renda disponibili le sottoscrizioni a Sogei/ADER. La soluzione può essere proprietaria dell'aggiudicatario o di terze parti purché siano rispettati i requisiti previsti dalla documentazione di gara.

### **TI32. Domanda**

[rif. Disciplinare] – 19) pag. 9, Le sottoscrizioni SaaS delle soluzioni tecnologiche che verranno utilizzate per la realizzazione della soluzione Sportello On Line dovranno essere acquisite dal Fornitore che erogherà il servizio?

#### **Risposta**

Si veda la risposta al chiarimento n TI31.

### **TI33. Domanda**

[rif. Disciplinare] – 20) pag. 37, Relativamente al criterio di valutazione C07, confermate che il supporto al cittadino utente del servizio di SportelloOnLine sarà limitato esclusivamente alla redazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quello già disponibile sul sito dell'ADER?

#### **Risposta**

Non si conferma. L'OE può proporre secondo la propria volontà ed esperienza ciò che ritiene essere la propria migliore offerta.

### **TI34. Domanda**

Riferimento: Capitolato Tecnico, par. 4.3 "Phase-in della fornitura" (Pag. 23) Premessa: Nel paragrafo in oggetto si rileva una incongruenza temporale. Da un lato viene stabilito che "Il Phase-in ha una durata massima di 45 giorni solari, salvo altro termine concordato" e che "Il Fornitore entro 5 giorni solari dalla stipula del contratto dovrà sottoporre alla approvazione della Committente la pianificazione di dettaglio delle attività previste nel Phase-in". Pochi capoversi dopo, tuttavia, si prescrive che "il Fornitore, entro 5 giorni solari dalla stipula, dovrà essere già operativo e dovrà inviare a Sogei la comunicazione di Pronti al Collaudo".

Domanda: Considerando l'oggettiva impossibilità tecnica di redigere un piano di dettaglio del Phase-in e, contestualmente, aver già concluso nei medesimi 5 giorni solari dalla stipula tutte le attività di setup, parametrizzazione e integrazione software di soluzioni SaaS di livello Enterprise, si chiede di sanare tale contraddizione. Si chiede conferma che il termine dei 5 giorni solari sia da intendersi riferito esclusivamente alla consegna della Pianificazione e/o alla messa a disposizione degli ambienti base, e che le tempistiche per la comunicazione di "Pronti al Collaudo" (inclusiva delle integrazioni software) seguano le tempistiche del Phase-in (es. 45 giorni solari o "altro termine concordato"), essendo 5 giorni un termine manifestamente inattuabile.

#### **Risposta**

Come riportato nel CT par 4.3 "Phase-in della fornitura" *"il Fornitore entro 5 giorni solari dalla stipula del contratto dovrà sottoporre alla approvazione della Committente la pianificazione di dettaglio delle attività previste nel Phase-in."*, e ancora *"L'elenco delle attività incluse nel Phase-in saranno oggetto di definizione congiunta tra Fornitore/ADER/Sogei."*

Si precisa che il servizio di SportelloOnLine ha particolare criticità per l'erogazione dei servizi ADER, al Fornitore è richiesta, pertanto, proattività già dal momento dell'aggiudicazione e in particolare il "Pronti al Collaudo" ha l'obiettivo di verificare che la soluzione sia effettivamente già disponibile nelle sue funzionalità e pronta ad essere integrata con i sistemi ADER. Il Phase-in intende quindi essere focalizzato sulla integrazione con detti sistemi e non un momento in cui l'aggiudicatario costruirà la soluzione.

### **TI35. Domanda**

Riferimento: Capitolato Tecnico, par. 1.2 "Funzionamento del servizio Sportello On Line".

Premessa: Il Capitolato richiede, nella fase di colloquio con l'operatore, di certificare il numero di cellulare del contribuente mediante l'invio di SMS e OTP.

Domanda: Si chiede conferma che i costi vivi legati all'utilizzo del gateway per l'invio degli SMS verso i cittadini (inclusi eventuali reinvii in caso di mancata ricezione) siano da intendersi interamente a carico del Fornitore e, pertanto, da assorbire all'interno della quotazione del Canone SaaS, oppure se l'Amministrazione metta a disposizione dei servizi/gateway istituzionali propri per l'effettivo inoltro di tali messaggi.

#### **Risposta**

Si conferma che i costi degli SMS di cui alla richiesta di chiarimento sono interamente a carico del Fornitore.

### **TI36. Domanda**

Riferimento: Capitolato Tecnico, par. 3.8 "Servizio di Trouble Ticketing" e Disciplinare di Gara, Tabella 2.

Premessa: È richiesta la quotazione "a corpo" per un importo a base d'asta di 170.000,00 € relativo a un servizio opzionale di Trouble Ticketing strutturato, basato su soluzione software. I requisiti di dettaglio "saranno forniti in fase di attivazione del servizio".

Domanda: Al fine di poter formulare un'offerta economica congrua e dimensionare correttamente l'architettura delle licenze del prodotto SaaS che fungerà da motore di Trouble Ticketing, si chiede di conoscere (in via quantomeno presuntiva) quanti operatori/supervisor ADER o referenti dell'Amministrazione si stima necessiteranno di accedere al sistema di ticketing con profilo attivo di "Agente/Gestore/Risolutore" (escludendo quindi i semplici segnalatori dei malfunzionamenti).

#### **Risposta**

Si stima un numero massimo di 20 utenti Sogei/ADER. Si precisa che il personale Sogei/ADER agirà come "segnalatore" dei malfunzionamenti mentre il Fornitore agirà da gestore/risolutore delle segnalazioni.

### **TI37. Domanda**

Riferimento: Allegato CT\_API\_V4, par. 2 "Processi".

Premessa: Viene specificato che la soluzione deve generare eventi di notifica verso i sistemi ADER e che "In caso di errori la soluzione deve prevedere delle policy di retry".

Domanda: Si chiede di chiarire se i parametri tecnici della policy di retry (es. numero massimo di tentativi, tempistiche, intervalli di backoff) siano già rigidamente predefiniti dall'Amministrazione - e in tal caso quali siano - oppure se tali logiche potranno essere proposte dal Fornitore e concordate in fase di Phase-in in base alle best practice e alle configurazioni native dei prodotti SaaS offerti.

#### **Risposta**

Si conferma che i parametri tecnici della policy di retry potranno essere concordati nel Phase-in.

### **TI38. Domanda**

Riferimento: Disciplinare di Gara, Tabella 1 e Capitolato Tecnico, par. 3.1 e par. 3.7.  
Premessa: Il Capitolato Tecnico, al par. 3.1, indica che "La configurazione/il setup del servizio... e lo sviluppo software propedeutico ai fini dell'interfacciamento... sono da intendersi comprese nel canone di utilizzo del servizio SaaS". Tuttavia, nella Tabella 1 del Disciplinare e al par. 3.7 del Capitolato, è previsto un distinto "Setup della soluzione SaaS" di natura opzionale.  
Domanda: Si chiede di chiarire in modo inequivocabile se le attività di configurazione iniziale, parametrizzazione della piattaforma SaaS e sviluppo delle integrazioni necessarie per il primo "Go-Live" del sistema debbano ritenersi assorbite economicamente all'interno del Canone SaaS di base (Voce 1), oppure se tali costi di set-up iniziale siano da imputare alla componente opzionale (Voce 7). In alternativa, si chiede di esplicitare in quali casistiche specifiche l'Amministrazione preveda di attivare la suddetta Voce opzionale 7.

#### **Risposta**

Si faccia riferimento al CT par. 4.3 "Phase-in della fornitura" che dettaglia quali attività di Phase-in si intendono remunerate nei corrispettivi unitari dei servizi oggetto di fornitura, non essendo previsto alcun corrispettivo aggiuntivo per il Fornitore, e quali prevedono specifico corrispettivo. Si veda inoltre la risposta al chiarimento n TI18.

### **TI39. Domanda**

Riferimento: Capitolato Tecnico, par. 4.3 "Phase-in della fornitura" (Pag. 23) e par. 4.10 "Modalità di consuntivazione" (Pag. 30).  
Premessa: Il Capitolato Tecnico stabilisce al par. 4.10 che la consuntivazione del Servizio SaaS avverrà "a partire dalla presa in carico del servizio" (ovvero alla Data di Avvio dei Servizi, post-collauda) con "canone annuale anticipato". Contestualmente, il par. 4.3 precisa che le attività propedeutiche svolte durante il Phase-in "si intendono remunerate nei corrispettivi unitari dei servizi oggetto di fornitura, non essendo previsto alcun corrispettivo aggiuntivo".  
Domanda: Le logiche commerciali dei principali Vendor SaaS internazionali prevedono invariabilmente l'attivazione delle sottoscrizioni e la decorrenza dei costi delle licenze a partire dal momento esatto della stipula dell'ordine. Tali licenze ed ambienti (tenant) sono peraltro indispensabili al Fornitore (System Integrator) sin dal giorno zero per poter materialmente eseguire le attività di sviluppo, configurazione e setup richieste durante l'intero periodo di Phase-in. Alla luce di ciò, si chiede di chiarire come debbano essere gestiti i costi vivi delle licenze SaaS nel lasso di tempo intercorrente tra la stipula del contratto e l'effettivo "Go-Live" (Data di avvio dei servizi). Si chiede conferma se sia possibile fatturare il primo "canone annuale anticipato" contestualmente all'avvio del Phase-in (stipula), giustificando così i costi degli ambienti di sviluppo. In caso contrario, si chiede conferma che i mesi di licenza erogati dai Vendor durante la fase di setup debbano essere considerati dal concorrente come un puro costo di progetto da assorbire e "spalmare" all'interno del canone unitario offerto in gara.

#### **Risposta**

Per la prima parte del quesito non si conferma. Per la seconda parte del quesito si conferma.

#### **TI40. Domanda**

Riferimento: Capitolato Tecnico, par. 2.1 "Requisiti Tecnici minimi" (Pag. 11) e Allegato CT\_RequisitiFunzionali\_V5, par. 2. Premessa: Il Capitolato Tecnico, al par. 2.1 punto 2, prescrive a pena di esclusione che la nuova soluzione "deve implementare esattamente le stesse interfacce e gli stessi workflow di quella già utilizzata". Di contro, nell'Allegato CT\_RequisitiFunzionali, si precisa che "per semplificare l'esposizione verranno usate le immagini della soluzione attualmente utilizzata".

Domanda: Considerando che l'oggetto di gara è l'acquisizione di una soluzione SaaS (Software as a Service), la quale per sua natura possiede interfacce grafiche (UI) e logiche di navigazione (UX) proprietarie, pre-ingegnerizzate e ottimizzate dal Vendor per garantire i massimi standard di accessibilità e performance, si chiede di chiarire la portata del vincolo di cui al par. 2.1 del Capitolato. In particolare, si chiede conferma che la prescrizione "esattamente le stesse interfacce" debba intendersi come richiesta di "assoluta equivalenza logica e funzionale" (garantendo la presenza di tutte le macro-aree di lavoro quali videochiamata, chat, scambio documenti e anagrafica), e non come un vincolo di replica visiva e grafica "pixel-perfect" dell'attuale interfaccia.

#### **Risposta**

Si precisa che la prescrizione "esattamente le stesse interfacce" fa riferimento a:

- equivalenza logica e funzionale per quanto riguarda le interfacce utente
- implementazione esattamente delle stesse API descritte nell' nell'Allegato CT\_API\_V4.

#### **TI41. Domanda**

Con riferimento a quanto disposto dal paragrafo 4.3 del Capitolato Tecnico in merito al termine per la comunicazione "Pronti al Collaudo", si chiede cortesemente conferma che il termine di 5 giorni solari si riferisca solo alla disponibilità della piattaforma SaaS in termini di accessibilità, endpoint esposti e configurazione degli ambienti.

#### **Risposta**

Si conferma.

#### **TI42. Domanda**

Con riferimento a quanto disposto dal Capitolato Tecnico in merito alla fase di collaudo, si chiede cortesemente conferma che quest'ultima possa avvenire per fasi, distinguendo la disponibilità della piattaforma con la verifica delle integrazioni con i sistemi ADER.

#### **Risposta**

Non si conferma, il collaudo avviene verificando i casi di test descritti.

#### **TI43. Domanda**

Con riferimento a quanto disposto dal paragrafo 2.1 del Capitolato Tecnico in merito alle interfacce e workflow della soluzione, si chiede cortesemente di confermare che tale obbligo non debba essere interpretato nel senso dell'esatta identità visiva e strutturale rispetto all'attuale piattaforma.

#### **Risposta**

Si veda risposta alla richiesta di chiarimento n TI40.

#### **TI44. Domanda**

Riferimento: Capitolato Tecnico, par. 4.3 "Phase-in della fornitura" (Pag. 23) Premessa: Nel paragrafo in oggetto si rileva una incongruenza temporale. Da un lato viene stabilito che "Il Phase-in ha una durata massima di 45 giorni solari, salvo altro termine concordato" e che "Il Fornitore entro 5 giorni solari dalla stipula del contratto dovrà sottoporre alla approvazione della Committente la pianificazione di dettaglio delle attività previste nel Phase-in". Pochi capoversi dopo, tuttavia, si prescrive che "il Fornitore, entro 5 giorni solari dalla stipula, dovrà essere già operativo e dovrà inviare a Sogei la comunicazione di Pronti al Collaudo". Domanda: Considerando l'oggettiva impossibilità tecnica di redigere un piano di dettaglio del Phase-in e, contestualmente, aver già concluso nei medesimi 5 giorni solari dalla stipula tutte le attività di setup, parametrizzazione e integrazione software di soluzioni SaaS di livello Enterprise, si chiede di sanare tale contraddizione. Si chiede conferma che il termine dei 5 giorni solari sia da intendersi riferito esclusivamente alla consegna della Pianificazione e/o alla messa a disposizione degli ambienti base, e che le tempistiche per la comunicazione di "Pronti al Collaudo" (inclusiva delle integrazioni software) seguano le tempistiche del Phase-in (es. 45 giorni solari o "altro termine concordato"), essendo 5 giorni un termine manifestamente inattuabile.

#### **Risposta**

Si vedano le risposte alle richieste di chiarimento n TI12, n TI16, n TI34 e n TI41.

#### **TI45. Domanda**

Riferimento: Capitolato Tecnico, par. 1.2 "Funzionamento del servizio Sportello On Line".

Premessa: Il Capitolato richiede, nella fase di colloquio con l'operatore, di certificare il numero di cellulare del contribuente mediante l'invio di SMS e OTP. Domanda: Si chiede conferma che i costi vivi legati all'utilizzo del gateway per l'invio degli SMS verso i cittadini (inclusi eventuali reinvii in caso di mancata ricezione) siano da intendersi interamente a carico del Fornitore e, pertanto, da assorbire all'interno della quotazione del Canone SaaS, oppure se l'Amministrazione metta a disposizione dei servizi/gateway istituzionali propri per l'effettivo inoltrare di tali messaggi.

#### **Risposta**

Si veda risposta alla richiesta di chiarimento n TI35.

#### **TI46. Domanda**

Riferimento: Capitolato Tecnico, par. 3.8 "Servizio di Trouble Ticketing" e Disciplinare di Gara, Tabella 2.

Premessa: È richiesta la quotazione "a corpo" per un importo a base d'asta di 170.000,00 € relativo a un servizio opzionale di Trouble Ticketing strutturato, basato su soluzione software. I requisiti di

dettaglio "saranno forniti in fase di attivazione del servizio".  
Domanda: Al fine di poter formulare un'offerta economica congrua e dimensionare correttamente l'architettura delle licenze del prodotto SaaS che fungerà da motore di Trouble Ticketing, si chiede di conoscere (in via quantomeno presuntiva) quanti operatori/supervisor ADER o referenti dell'Amministrazione si stima necessiteranno di accedere al sistema di ticketing con profilo attivo di "Agente/Gestore/Risolutore" (escludendo quindi i semplici segnalatori dei malfunzionamenti).

#### **Risposta**

Si veda risposta alla richiesta di chiarimento n TI36.

#### **TI47. Domanda**

Riferimento: Allegato CT\_API\_V4, par. 2 "Processi".

Premessa: Viene specificato che la soluzione deve generare eventi di notifica verso i sistemi ADER e che "In caso di errori la soluzione deve prevedere delle policy di retry".  
Domanda: Si chiede di chiarire se i parametri tecnici della policy di retry (es. numero massimo di tentativi, tempistiche, intervalli di backoff) siano già rigidamente predefiniti dall'Amministrazione - e in tal caso quali siano - oppure se tali logiche potranno essere proposte dal Fornitore e concordate in fase di Phase-in in base alle best practice e alle configurazioni native dei prodotti SaaS offerti.

#### **Risposta**

Si veda risposta alla richiesta di chiarimento n TI37.

#### **TI48. Domanda**

Riferimento: Disciplinare di Gara, Tabella 1 e Capitolato Tecnico, par. 3.1 e par. 3.7.  
Premessa: Il Capitolato Tecnico, al par. 3.1, indica che "La configurazione/il setup del servizio... e lo sviluppo software propedeutico ai fini dell'interfacciamento... sono da intendersi comprese nel canone di utilizzo del servizio SaaS". Tuttavia, nella Tabella 1 del Disciplinare e al par. 3.7 del Capitolato, è previsto un distinto "Setup della soluzione SaaS" di natura opzionale.  
Domanda: Si chiede di chiarire in modo inequivocabile se le attività di configurazione iniziale, parametrizzazione della piattaforma SaaS e sviluppo delle integrazioni necessarie per il primo "Go-Live" del sistema debbano ritenersi assorbite economicamente all'interno del Canone SaaS di base (Voce 1), oppure se tali costi di set-up iniziale siano da imputare alla componente opzionale (Voce 7). In alternativa, si chiede di esplicitare in quali casistiche specifiche l'Amministrazione preveda di attivare la suddetta Voce opzionale 7.

#### **Risposta**

Si veda risposta alla richiesta di chiarimento n TI38.

#### **TI49. Domanda**

Riferimento: Capitolato Tecnico, par. 4.3 "Phase-in della fornitura" (Pag. 23) e par. 4.10 "Modalità di consuntivazione" (Pag. 30).

Premessa: Il Capitolato Tecnico stabilisce al par. 4.10 che la consuntivazione del Servizio SaaS avverrà "a partire dalla presa in carico del servizio" (ovvero alla Data di Avvio dei Servizi, post-collauda) con "canone annuale anticipato". Contestualmente, il par. 4.3 precisa che le attività propedeutiche svolte durante il Phase-in "si intendono remunerate nei corrispettivi unitari dei servizi oggetto di fornitura, non essendo previsto alcun corrispettivo aggiuntivo".

Domanda: Le logiche commerciali dei principali Vendor SaaS internazionali prevedono invariabilmente l'attivazione delle sottoscrizioni e la decorrenza dei costi delle licenze a partire dal momento esatto della stipula dell'ordine. Tali licenze ed ambienti (tenant) sono peraltro indispensabili al Fornitore (System Integrator) sin dal giorno zero per poter materialmente eseguire le attività di sviluppo, configurazione e setup richieste durante l'intero periodo di Phase-in. Alla luce di ciò, si chiede di chiarire come debbano essere gestiti i costi vivi delle licenze SaaS nel lasso di tempo intercorrente tra la stipula del contratto e l'effettivo "Go-Live" (Data di avvio dei servizi). Si chiede conferma se sia possibile fatturare il primo "canone annuale anticipato" contestualmente all'avvio del Phase-in (stipula), giustificando così i costi degli ambienti di sviluppo. In caso contrario, si chiede conferma che i mesi di licenza erogati dai Vendor durante la fase di setup debbano essere considerati dal concorrente come un puro costo di progetto da assorbire e "spalmare" all'interno del canone unitario offerto in gara.

#### **Risposta**

Si veda risposta alla richiesta di chiarimento n TI39.

#### **TI50. Domanda**

Riferimento: Capitolato Tecnico, par. 2.1 "Requisiti Tecnici minimi" (Pag. 11) e Allegato CT\_RequisitiFunzionali\_V5, par. 2. Premessa: Il Capitolato Tecnico, al par. 2.1 punto 2, prescrive a pena di esclusione che la nuova soluzione "deve implementare esattamente le stesse interfacce e gli stessi workflow di quella già utilizzata". Di contro, nell'Allegato CT\_RequisitiFunzionali, si precisa che "per semplificare l'esposizione verranno usate le immagini della soluzione attualmente utilizzata".

Domanda: Considerando che l'oggetto di gara è l'acquisizione di una soluzione SaaS (Software as a Service), la quale per sua natura possiede interfacce grafiche (UI) e logiche di navigazione (UX) proprietarie, pre-ingegnerizzate e ottimizzate dal Vendor per garantire i massimi standard di accessibilità e performance, si chiede di chiarire la portata del vincolo di cui al par. 2.1 del Capitolato. In particolare, si chiede conferma che la prescrizione "esattamente le stesse interfacce" debba intendersi come richiesta di "assoluta equivalenza logica e funzionale" (garantendo la presenza di tutte le macro-aree di lavoro quali videochiamata, chat, scambio documenti e anagrafica), e non come un vincolo di replica visiva e grafica "pixel-perfect" dell'attuale interfaccia.

#### **Risposta**

Si veda risposta alla richiesta di chiarimento n TI40.

#### **TI51. Domanda**

Si richiede di specificare le modalità di gestione dei costi degli SMS relativi al processo di ricezione dell'OTP da parte del contribuente.

#### **Risposta**

Si veda risposta alla richiesta di chiarimento n TI35.

#### **TI52. Domanda**

Si chiede di confermare quanto segue:

- Per il Contribuente: Si chiede conferma che l'infrastruttura di autenticazione tramite identità digitale (SPID/CIE) e la gestione dei relativi flussi di login siano interamente a carico e responsabilità dell'Amministrazione. In particolare, si chiede conferma che l'utente acceda

al servizio previo inserimento delle proprie credenziali esclusivamente all'interno dell'Area Riservata di ADER (applicazione 'prenota ticket' o sezione 'I miei appuntamenti') e che la soluzione SaaS oggetto di gara debba limitarsi a gestire l'ingresso dell'utente a seguito di redirect tecnico, processando l'asserzione di identità SAML trasmessa dai sistemi ADER

- Per l'Operatore ADER: Si chiede conferma che, diversamente dal contribuente, l'operatore acceda direttamente alla console di login della piattaforma SaaS fornita dall'aggiudicatario.

#### **Risposta**

Si conferma.

#### **TI53. Domanda**

Con riferimento ai Requisiti Funzionali al Capitolato Tecnico (rif. Allegato CT\_RequisitiFunzionali\_V5 - Capitolato Tecnico), si rileva che il riconoscimento del contribuente viene realizzato attraverso le modalità SPID o CIE richieste per l'accesso al sito dell'area riservata dell'Ente. Si chiede di chiarire se l'onere dell'integrazione tecnica con i nodi nazionali SPID/CIE e la gestione dei relativi flussi di login sia interamente gestito a monte dai sistemi ADER/Sogei. In particolare, si chiede conferma che la piattaforma SaaS oggetto di gara debba solo integrare il token di identità trasmesso a seguito del login effettuato sul portale istituzionale, senza dover implementare nativamente le interfacce di login dei singoli Identity Provider.

#### **Risposta**

Si veda risposta alla richiesta di chiarimento n TI52.

#### **TI54. Domanda**

Dalla data di sottoscrizione del contratto e tenuto conto della fase di phase-in, quali sono i tempi previsti o tollerati per l'avvio operativo del prodotto?

#### **Risposta**

Come riportato nel CT, la data di avvio del servizio è successiva alla fase di Phase-in e formalizzata in apposito verbale. Si può stimare un tempo massimo di 5 gg dalla stesura del verbale che avviene al termine del Phase-in.

#### **TI55. Domanda**

L'interfaccia grafica che rappresenta l'attuale sistema (come indicato nella documentazione di gara all'Allegato CT\_RequisitiFunzionali\_V5.pdf - pag 7) deve essere sostituita integralmente dal nuovo servizio oppure il nuovo servizio dovrà essere integrato con il sistema esistente? Inoltre, il modulo di chat è già disponibile nell'attuale soluzione o deve essere previsto come parte integrante del nuovo servizio?

#### **Risposta**

Le componenti dell'attuale servizio non sono di proprietà di Sogei/ADER e quindi dovranno essere sostituite dal nuovo servizio.

#### **TI56. Domanda**

Rif. Capitolato Tecnico (Par. 1.3 "Caratteristiche tecniche e tecnologiche"), Allegato "CT\_API\_V4" e Allegato "CT\_interfacciascrivania". La documentazione di gara prescrive che la nuova soluzione SaaS debba interagire applicativamente con i sistemi esterni di ADER, nello specifico il "sistema

di prenotazione appuntamenti", l'applicazione "Scrivania di sportello" e un "sistema esterno per la gestione delle utenze". Sebbene gli allegati tecnici forniscano i tracciati delle API REST, il protocollo di autenticazione (OAuth2/Basic Authentication) e le specifiche per l'invocazione in Single Sign-On tramite busta SAML per la Scrivania di Sportello, per un corretto dimensionamento delle attività di Setup e per il rispetto dei tempi sfidanti del Phase-in (massimo 45 giorni solari per il superamento dei collaudi), si rendono necessari ulteriori dettagli operativi. Al fine di formulare un'offerta tecnica ed economica consapevole, si chiede alla Stazione Appaltante di chiarire i seguenti aspetti: 1) Documentazione di dettaglio: Verranno resi disponibili all'aggiudicatario i manuali tecnici, gli schemi architettonici o i dizionari dati completi dei sistemi "Scrivania di sportello" e "sistema di prenotazione appuntamenti", al fine di comprendere appieno le logiche di business sottostanti alle interfacce esposte? 2) Ambienti di Test (Sandbox): Si chiede di confermare se, fin dal primo giorno della fase di Phase-in e per tutta la durata del contratto (ai fini dell'Assistenza Specialistica), Sogei/ADER metteranno a disposizione del Fornitore ambienti di test/collaudato dei propri sistemi legacy (prenotazioni, scrivania e gestione utenze) pienamente funzionanti e popolati con dati di prova, per consentire le attività di integrazione end-to-end. 3) Vincoli di Rete e Prestazioni: L'Allegato API indica che i servizi esposti dai sistemi ADER risponderanno in un periodo inferiore ai 30 secondi e devono essere idempotenti. Si chiede di esplicitare se i sistemi di callback esposti dalle applicazioni ADER impongano specifici vincoli di rete, politiche di rate-limiting (numero massimo di richieste simultanee gestibili) o meccanismi di throttling di cui la soluzione SaaS dovrà tenere conto nelle proprie policy di retry.

#### **Risposta**

1. Non si ritiene necessario se si rispettano le API fornite.
2. Si conferma che saranno disponibili dal "pronti al collaudo".
3. Non ci sono politiche di rate limiting/throttling.

#### **TI57. Domanda**

2) Rif. Integrazione e limiti API: L'Allegato Tecnico API specifica che le chiamate ai sistemi ADER devono ricevere risposta in un tempo inferiore ai 30 secondi. Al fine di dimensionare correttamente le logiche di retry e i timeout, si chiede di conoscere se i sistemi ADER espongano dei limiti di rate-limiting (es. numero massimo di chiamate API al minuto/secondo) che la soluzione SaaS deve rispettare per evitare blocchi.

#### **Risposta**

Si veda risposta alla richiesta di chiarimento n TI56.

#### **TI58. Domanda**

Quesito 1.

Si chiede conferma che il termine di 5 giorni solari per la comunicazione "Pronti al Collaudo", di cui al par. 4.3 del Capitolato Tecnico, si riferisce esclusivamente alla disponibilità e raggiungibilità della piattaforma SaaS, in termini di connettività, endpoint esposti e ambienti configurati nelle modalità già presenti nell'applicazione del Fornitore, mappabili una a una con le funzionalità richieste dalla documentazione di gara.

#### **Risposta**

Si conferma.

Si veda risposta al chiarimento n TI41.

**TI59. Domanda**

Quesito 2.

Si chiede conferma che, per quanto specificato al par. 2.1 (Requisiti Tecnici Minimi) del Capitolato Tecnico, per “interfacce” si intendono le API relative alle interoperabilità delle applicazioni, considerando che un completo adeguamento delle interfacce utente (User Interface) non può certo essere eseguita entro 5 giorni solari dalla stipula. Si chiede anche conferma che l’implementazione delle interfacce e degli stessi workflow dell’applicazione attualmente utilizzata possa essere completata entro i 45 giorni solari dalla stipula così come indicato al successivo par. 4.3. del Capitolato Tecnico.

**Risposta**

Con riferimento al primo quesito si conferma.

Con riferimento al secondo quesito si conferma.

**TI60. Domanda**

Si chiede conferma che la fase di collaudo possa avvenire per fasi distinte, separando la verifica della disponibilità della piattaforma dalla verifica delle integrazioni applicative con i sistemi ADER, in modo da poter usufruire di un lasso temporale minimo indispensabile per la natura degli interventi tecnici richiesti e consentire la partecipazione del Fornitore alla gara, garantendo condizioni di effettiva parità a tutti gli operatori economici.

**Risposta**

Si veda la risposta alla richiesta di chiarimento n TI42.

**TI61. Domanda**

Si chiede conferma che il requisito, di cui al par. 2.1 del Capitolato Tecnico, secondo cui la soluzione “deve implementare esattamente le stesse interfacce e gli stessi workflow di quella già utilizzata”, debba intendersi come obbligo di presenza delle funzionalità richieste e non come esatta identità visiva e strutturale delle stesse rispetto all’attuale piattaforma. Nel caso di risposta negativa (e quindi la nuova piattaforma risulterebbe presentare esattamente la stessa interfaccia utente e workflow dell’attuale applicazione) si chiede di specificare a cosa è destinata la quantità rilevante di formazione (sia in itinere che da remoto) richiesta nell’offerta economica.

**Risposta**

Si veda risposta alla richiesta di chiarimento n TI40.

**TI62. Domanda**

Si chiede conferma che l'attuale "user interface" e workflow operativo e quelli nuovi richiesti per la piattaforma subentrante rispettino e debbano rispettare la normativa vigente in termini di standard di usabilità e accessibilità applicabili ai servizi digitali della pubblica amministrazione, in particolare la norma EN 301 549, le WCAG 2.1 livello AA, le Linee guida AgID sull'accessibilità e le Linee guida di design per i servizi digitali della PA. Nel caso tali aspetti non dovessero essere esattamente e completamente rispettati, si chiede conferma che tali adeguamenti possano essere effettuati in fasi successive al "Phase-In", utilizzando le giornate/uomo previste per l'assistenza specialistica.

**Risposta**

Con riferimento alla prima parte del quesito si precisa che il nuovo servizio dovrà rispettare la normativa vigente in termini di standard di usabilità e accessibilità applicabili ai servizi digitali della pubblica amministrazione.

Con riferimento alla seconda parte del quesito non si conferma.

**Divisione Sourcing SW, IA, Servizi e Soluzioni ICT**

**Responsabile**

**(Ing. Salvatore Carruba)**