FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA WEB BASED PER LA GESTIONE DEI CENTRI DI FORMAZIONE BLSD CON SERVIZI CONNESSI (ACCREDITAMENTO CENTRI DI FORMAZIONE, COMUNICAZIONE E FRONTEND) E LA GESTIONE DELLA FORMAZIONE AREA ADDETTI AL TRASPORTO SANITARIO E SOCCORRITORI.

Come previsto nel disciplinare della gara in oggetto, gli operatori economici hanno trasmesso le proprie richieste di chiarimento utilizzando la funzionalità "Comunicazioni procedura", presente sulla piattaforma Sintel, nell'interfaccia "Dettaglio" della presente procedura.

Il presente documento contiene tutte le risposte ai chiarimenti richiesti dalle imprese.

N.	QUESITI	RISPOSTE
1	*abbiamo provato a pagare il contributo ANAC ma la procedura restituisce questo messaggio "GAE07 - Il codice inserito è valido ma non è attualmente disponibile per il pagamento. E' opportuno contattare la stazione appaltante."*	Si conferma che la problematica è stata risolta. CIG della procedura B3212D61CB.
2	*Non mi è possibile procedere nella compilazione del DGUE. Una volta compilato la parte dedicata al rappresentante legale, non mi è possibile cliccare sul tasto "AVANTI"*	Per problematiche tecniche di questo tipo si chiede di far riferimento ai numeri verdi di Sintel 800.116.73 o di Consip 800.062.060 .
3	*nel portale per la compilazione risposta si chiede di allegare il modulo di autocertificazione. tra gli allegati non è possibile trovare il modulo precompilato e non si capisce a cosa si voglia riferire come autocertificazione.*	Trattasi di refuso, pertanto si invita ad allegare anche un file vuoto per poter procedere nelle fasi successive. Per la documentazione da produrre si faccia riferimento all'art. 13 del Disciplinare di Gara.
4	*Nella pagina "completa offerta" la prima richiesta è di*	- Per la garanzia provvisoria esiste apposito requisito all'interno

	allegare i requisiti amministrativi che nel punto 13 del Disciplinare di gara , dice essere la domanda, il dgue garanzia provvisoria. *ma per la garanzia provvisoria esisite una casella specifica per inserirla, ma va allegata lo stesso nella prima domanda?* *IL DGUE non è possibile compilarlo dal vostro portale, non è possibile importarlo dalla compilazione fatta su mepa o da altre ppartecipazione di gare. cosa ci suggerite di fare per la compilazione?* *Dove vanno inseriti i certificati iso 9100 e 2700?*	della Busta Amministrativa della piattaforma Sintel che si riporta di seguito per completezza: "*Si prega di allegare copia della garanzia fideiussoria emessa con riferimento alla presente procedura di gara, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla documentazione di gara.*"; - Per problematiche tecniche legate alla compilazione del DGUE si chiede di far riferimento ai numeri verdi di Sintel 800.116.73 o di Consip 800.062.060; - Eventuali ulteriori allegati o dichiarazioni vanno inserite come previsto dalla piattaforma Sintel:"*Si prega di allegare tutta la documentazione amministrativa richiesta nei documenti di gara. I documenti dovranno essere allegati in un'unica cartella .zip (o equivalente) e firmati digitalmente, se non diversamente stabilito dalla documentazione di gara. La cartella .zip non dovra' essere firmata digitalmente.*". Per dubbi e problematiche tecniche si rimanda comunque al numero verde di Sintel 800.116.73
5	*E' possibile avere chiarimenti rispetto al significato di : Scheda progetto del corso, corso, progetto formativo (MODULO 1 "BLSD E FORMAZIONE LAICI" 2. Gestione delle attività formative)*	La scheda progetto individua le caratteristiche del corso: Premesse, Razionale, Obiettivi.
6	*E' possibile avere numeriche riguardo agli utenti nei ruoli di:*	Per ogni profilo utente AREU, AAT 118 almeno 50;

	Amministratore AREU, Amministratore AAT 118, Amministratore Centri di Formazione Regionali, Amministratore Centri di Formazione locale, Direttore corso, Utenti base	Amministratori Centri di Formazione Locali almeno 2/3 per centro, in totale 1500 approssimativamente; Centri di Formazione Regionale circa 50.
7	*E' possibile avere dettaglio dei coni di visibilità necessari all'interno dell'applicazione sia riguardo agli utenti che ai corsi stessi*	L'utente vede solo il corso a cui è iscritto o la bacheca del frontend per eventuali altri corsi. I corsi sono visibili per competenza territoriale, l'AAT di AREU vede i corsi nella propria provincia; i Cefra vedono i corsi dei propri affiliati in tutta la Regione e AREU (amministratore) vede tutto e tutti.
8	Rispetto agli sviluppi software è prevista da progetto una fase di allineamento per la raccolta dei requisiti di dettaglio?	Mentre esiste un precedente sul Modulo BLSD, NON esiste per quello dei Soccorritori. La traccia è solo il Workflow definito da Capitolato.
9	Attualmente come sono gestiti i certificati? Esiste un documentale apposito? Si preferisce che siano gestiti sempre all'interno dell'LMS di fruizione (Par. 6.1.4) per una più comoda visibilità da parte dell'utente o preferibilmente in maniera aggregata esclusivamente sull'applicazione documentale?	Gli attestati dovranno essere rilasciati a conclusione del percorso formativo, e disponibili all'utente solo dopo la firma dell'AAT competente per territorio. Tali attestati dovranno essere fruibili all'interno dell'area personale dell'utente attraverso dell'LMS di fruizione.
10	E' possibile avere maggiori dettagli sul ciclo approvativo (Par 6.2.1 -MODULO 1 "BLSD E FORMAZIONE LAICI"1. Ciclo di approvazione) ed in particolare cosa succede in caso di revoca del corso da parte del CeFRA o dell'AAT? In	Il workflow di lavoro in sintesi prevede: proposta formativa, compilazione faculty ed inserimento discenti (nominale), richiesta autorizzazione CeFRA , approvazione o diniego

	particolare riguardo ai partecipanti inseriti? L'indicazione degli iscritti deve essere nominativa o in fase di approvazione è sufficiente l'indicazione delle tipologie di studenti e il loro numero?	CeFRA, richiesta approvazione o diniego AAT, pubblica evento sul portale, sessione conclusa, firma CEFRA, Firma AAT o respinta richiesta nel caso vi fossero irregolarità. Nel caso il corso venga diniegato, lo stesso torna allo stato di proposta iniziale ed i partecipanti rimangono iscritti. Si conferma che in fase di approvazione è possibile non inserire i nominativi ad esclusione del retraining.
11	E' possibile dettagliare il flusso atteso nella gestione delle aule tramite QR Code e badge (MODULO 1 "BLSD E FORMAZIONE LAICI" - 10. Gestione delle iscrizioni e rendicontazione)? Sono presenti nelle strutture di erogazione strumenti tipo tornelli per rilevazione presenze? E' possibile eventualmente utilizzare gli smartphone dei partecipanti, del docente o del personale tecnico per veicolare informazioni? Si conferma che è necessaria la trasmissione dell'ora di entrata e uscita del discente o il partecipante può in autonomia segnalare la presenza accedendo all'applicazione tramite QR Code esposto dal docente?	Nelle strutture non sono presenti tornelli. La rilevazione del QR dovrà essere fatta attraverso apparecchi telefonici smartphone dagli istruttori presenti in aula. I partecipanti potranno esibire il QR sia in modalità cartacea che digitale. E' indispensabile attivare l'ora di entrata e di uscita, il partecipante non potrà segnalare in autonomia la presenza.
12	Rispetto alla migrazione (Par 6.3.7) è possibile avere maggior dettaglio rispetto ai dati di tracciamento che si intende migrare (es. Il completamento del corso da parte degli utenti). Considerato il numero dei corsi (21.000) si intende	I dati da migrare sono: anagrafica completa, partecipazione ai corsi sia come discenti che come docenti, certificazioni, riqualifiche e retraining. Per ogni corso è necessario esportare dati sessione.

	migrare per ognuno di essi tutte le attività in esso contenute (dati sessioni, file, video, oggetti scorm)? E' possibile sapere quale è attualmente la piattaforma utilizzata da cui dovranno essere estratti i dati? E' previsto un supporto da parte di AREU nella generazione dei file di input (es. file con completamenti da parte dell'utente)? La piattaforma di origine dei dati è singola o si tratta di più piattaforme con schema del data base differenti? I 21000 corsi devono essere considerati tutti corsi attivi cioè fruibili da parte degli utenti?	Sì. I 21000 corsi sono già effettuati o in corso.
13	Cosa si intende per "previsione di monitoraggi/Allert per impedire l'utilizzo improprio della Piattaforma" più volte citato nel bando	Impedimento dell'esecuzione di funzioni incomplete o non autorizzate.
14	Cosa si intende più precisamente per "Carriera" degli Utenti base" (Par. 6.1.4)? Si tratta di dati della formazione o del curriculum vitae?	Si tratta dell'elenco dei corsi effettuati e dell'esito e delle certificazioni acquisite.
15	Confermate che l'infrastruttura cloud che deve ospitare il sistema applicativo in scopo al bando può essere terza rispetto al concorrente, ovvero infrastrutture Cloud standard di mercato tipo AWS e Microsoft Azure?	L'infrastruttura cloud che deve ospitare il sistema applicativo può essere terza rispetto al Concorrente, fermo restando la completa responsabilità del Concorrente, così come indicato all'art. 3.1 del CSA
16	Relativamente a questa vostra richiesta: *"Garantire di possedere il codice sorgente degli applicativi. In alternativa, **se previsto, in parte**, l'uso di applicativi e di middleware di*	Non ci sono vincoli su quote e/o funzionalità dell'applicativo. Si riconferma il vincolo che "*Qualsiasi rapporto con eventuali soggetti terzi è demandato al Fornitore, senza alcuna responsabilità per*

	terze parti al fine di garantire le funzionalità applicative richieste, il Fornitore deve provvedere alla fornitura degli stessi compresa nella base d'asta individuata, senza maggiori costi per AREU. Qualsiasi rapporto con eventuali soggetti terzi è demandato al Fornitore, senza alcuna responsabilità per AREU. È richiesto di esplicitare in offerta tecnica le condizioni di proprietà del codice sorgente da parte del Fornitore", quale quota e/o funzionalità dell'intero sistema può non essere garantita con software di proprietà del fornitore concorrente?	*AREU".*
17	Riferimento: Requisito 3 - Modulo 1 - Gestione delle iscrizioni e rendicontazione 1) Cosa si intende per registrazione presenza tramite Badge? Si deve prevedere l'utilizzo di lettori di badge o un interfacciamento con un sistema di gestione badge? 2) Come deve essere la registrazione in piattaforma di un nuovo utente? In autonomia compilando una Form, un responsabile crea l'utente (eventualmente inserendolo automaticamente nell'area di sua competenza) oppure entrambe le possibilità? 3) Come devono essere le iscrizioni ai corsi? In autonomia da parte dell'utente finale con approvazione dei	Entrambe le possibilità: registrazione in autonomia con codice autorizzativo, iscrizione massiva dall'amministratore, creazione di un utente da parte dell'amministratore; Entrambe le possibilità.

	referenti opportuni, oppure da parte di "incaricati" che iscrivono gli studenti e sottopongono approvazione al referente, oppure ancora entrambi i metodi?	
18	Riferimento: 6.3.7 Migrazione dalla attuale soluzione 1) Nell'ambito della Migrazione è sostanziale la piattaforma di partenza. L'attuale piattaforma è sviluppata su una soluzione commerciale (Docebo, Moodle, TalentLMS, Ilias, ...)? 2) Chi dovrà estrarre i contenuti (scorm, video, domande dei quiz, ...) dall'attuale piattaforma (la committente, l'attuale fornitore o il nuovo fornitore)? In formati predefiniti o definibili? 3) Chi dovrà estrarre i dati storici di fruizione e presenza dall'attuale piattaforma (in questo caso è fondamentale sapere di quale soluzione si tratta)? Su tracciati predefiniti o definibili?	1) La piattaforma di partenza è codice proprietario, PER EMIGRAZIONE DA DB SOCCORRITORI- SISTEMI INFORMATICI AREU. 2) L'attuale fornitore, in formati "utilizzabili". 3) Come il punto 2)
19	6.2 Requisiti funzionali - come vengono utilizzati i "coefficienti"?	In merito, come riportato a pagina 13 del CSA (A. 6.2 Requisiti funzionali), ci si riferisce alla possibilità, se la normativa regionale e/o nazionale in merito agli ECM dovesse cambiare, di modificare i coefficienti di attribuzione per i Crediti formativi.
20	rif. domanda di partecipazione: si chiede dove reperibile il documento per dichiarare elenco soggetti di cui all'art.	Non esiste apposito documento, si chiede di redigere elenco su carta intestata dell'Operatore Economico partecipante e da

	94,comma 3, del codice da sottoscrivere digitalmente	allegare come descritto nel Disciplinare di Gara.
21	rif. domanda di partecipazione: per l'assolvimento dell'imposta di bollo abbiamo acquistato la marca da bollo da 16 euro e scansionato il contrassegno il pdf, ma non sappiamo dove inserire il pdf con il numero seriale. Nel disciplinare è riportato: "...inserire il suo numero seriale all'interno della dichiarazione contenuta nell'istanza telematica.." Quale dichiarazione devo utilizzare?	Non esiste apposito documento, si chiede di allegare come descritto nel Disciplinare di Gara (all'interno delle Busta Amministrativa: "*Si prega di allegare tutta la documentazione amministrativa richiesta nei documenti di gara. I documenti dovranno essere allegati in un'unica cartella .zip (o equivalente) e firmati digitalmente, se non diversamente stabilito dalla documentazione di gara. La cartella .zip non dovra' essere firmata digitalmente.*".
22	Alla Commitente si chiede di indicare la tecnologia e/o piattaforma e/o applicativo utilizzato come Active Directory e se on-premises od in Cloud.	Active Directory Microsoft on premise.
23	Alla Commitente si chiede di indicare la tecnologia/tipologia dell'attuale meccanismo di autenticazione forte (MFA).	L'attuale applicativo non utilizza un meccanismo di autenticazione forte. In AREU normalmente viene utilizzata l'autenticazione 2FA, con TOTP, supportato, lato utente,ad es. da Google e Microsoft Authenticator. Per il presente CSA tale soluzione non è comunque vincolante.
24	Alla Commitente si chiede la possibilità di avere informazioni sul previsionale di crescita degli utenti della piattaforma nei prossimi 4 anni.	Circa il 30% ma il dato potrebbe essere maggiore, non minore.
25	In merito alla frase "Dovrà essere possibile prevedere flussi diversi in base all'ente proponente", si chiede alla Commitente di esplicitare la tipologia dei flussi a cui si fa	Il flusso di lavoro è un workflow che inserisce a vari livelli l'autorizzazione a procedere all'istanza.

	riferimento.	
26	In merito alla frase "La gestione di tali flussi dovrà essere visibile all'interno di un portale costruito ad hoc per la presa in carico diretta.", si chiede alla Commitente di confermare che tale portale non sia oggetto della fornitura. In caso negativo, ovvero che sia oggetto della fornitura, si chiede alla Commitente di esplicitare il set minimo dei requisiti di tale portale.	Per portale si intende la medesima piattaforma che verrà utilizzata in modalità backend e modalità frontend.
27	Alla Commitente si chiede la possibilità di avere informazioni sul previsionale di incremento dei corsi sulla piattaforma per i prossimi 4 anni.	Circa il 30% ma il dato potrebbe essere maggiore, non minore (almeno per il Modulo BLSD).
28	Per la messa a disposizione del sistema di ticketing a disposizione di AREU, si chiede alla Committente il numero di utenti che dovranno accedere ed utilizzare tale sistema	Gli utenti AREU dovranno avere la possibilità di aprire un Ticket, almeno 30/40 persone.
29	Alla Committente si chiede di avere la quantità delle segnalazioni aperte all'help desk, suddivise per anno e per livello di servizio. Qualora non si avessero tutti gli anni a disposizione, si chiede di avere i dati relativi agli ultimi 24 mesi.	Dal 2017 ad oggi sono stati aperti circa 180 ticket. Nel primo anno il 50% dei ticket erano di personalizzazione piattaforma. Nel 2024 i ticket aperti circa 10/15.
30	Alla Commitente si chiede conferma che per i livelli 3 e 4, le giornate del tempo di risoluzione siano da intendersi come lavorative.	Si conferma che le giornate siano da intendersi come lavorative.

31	Alla Commitente si chiede conferma che i 425.000 utenti registrati siano tutti attivi con possibilità di accesso alla piattaforma. In caso contrario, si chiede la quantità degli utenti attivi a sistema.	Si conferma che gli utenti risultano tutti attivi con possibilità di accesso alla piattaforma.
32	Alla Commitente si chiede la possibilità di fornire la suddivisione su base tipologia utenza dei 425.000 utenti registrati.	Gli utenti della piattaforma saranno: direttori e responsabili dei Centri di Formazione e dei CEFRA e dei corsi, docenti, discenti suddivisi tra soccorritori e personale laico.
33	Alla Committente si chiede di indicare l'attuale sistema integrato di gestione della firma digitale.	Viene utilizzata la Firma Remota ARUBA, dominio frLispa, con, lato utente, l'app ArubaOTP o il Display per generazione OTP.
34	Alla Committente si chiede conferma che il video-demo di 20-30 minuti debba contenere sia la componente Web che la mobile App.	Entrambe le componenti.
35	Alla Committente si chiede di indicare se il documento di relazione tecnica deve rispettare appositi vincoli inerenti numero massimo di pagine, font, dimensione, interlinea, etc.	Non ci sono vincoli, si faccia riferimento all'art. 14 del Disciplinare di Gara.

Il presente verbale sarà parte integrante della normativa di gara.

Milano, 17.10.2024.

f.to digitalmente
IL DIRETTORE F.F. GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI
Dr. Alessandro Gervasi