

**5T S.R.L.**

Corso Novara 96 — 10152 Torino (IT)

T +39 011 227 4101

info@5t.torino.it / direzione5t@legalmail.it

www.5t.torino.it

C.F. - P.IVA 06360270018

C.C.I.A.A. TORINO 2825/1992

CAP. SOCIALE € 100.000,00 i.v.

Torino, 20 luglio 2022

Prot. n. 563/2022

Spett.le Concorrente

Avviso pubblico di indagine di mercato per appalto di Servizio per Sviluppo di Siti Web ed Applicazioni Mobile comprensivo di Assistenza e Manutenzione, con contestuale richiesta di preventivo

CIG 925247256F

Chiarimento n°1

Si riportano di seguito le risposte ai quesiti formulati da un Concorrente.

Quesito 1:

È possibile avere lo schema architettura del portale utenti BIP attualmente in uso?

Risposta 1:

Lo schema architettuale è stato inserito nell'*Allegato 4 Dettagli Tecnici* aggiunto alla manifestazione.

Quesito 2:

Rif. Cap. 3.3.1: Dal punto di vista dell'accessibilità, è già stato fatto un assessment sui portali attuali? Se sì, è possibile sapere l'esito?

Risposta 2:

Non è stato fatto alcun assesment dal momento che il requisito dell'accessibilità entra in campo con le modifiche oggetto della presente manifestazione di interesse.

Si ricorda come esistano strumenti online per verificare in tempo reale i livelli di accessibilità di un sito internet.

Quesito 3:

Rif. Cap. 3.3.2: I portali attuali sono fruibili da tutti i browser indicati nel documento tecnico?

Risposta 3:

Sì, la richiesta inserita nel capitolato è generica con l'obbiettivo che i portali siano fruibili, senza problemi, dal più alto numero di utenti.

Quesito 4:

(3.1.2 Restyling) Aggiornamento o il rifacimento/sostituzione del tema Wordpress, mantenendo le medesime funzionalità e resa grafica; cosa si intende di preciso?

Risposta 4:

Viene lasciata la massima libertà all'operatore economico per quanto riguarda la tecnologia utilizzata a patto di mantenere le funzionalità e la resa grafica attesa.

Quesito 5:

(3.1.2 Restyling) La revisione dell'esperienza d'uso per consentire un utilizzo più fluido del portale; quali modifiche si intende apportare?

Risposta 5:

Non si fa riferimento a modifiche specifiche, bensì ad una complessiva revisione e/o aggiornamento del portale per allinearli alle best practice più recenti.

Quesito 6:

(3.1.3 Accessibilità interazione dati utente) E' possibile avere un chiarimento relativo alla struttura db dedicato all'aggiornamento dei dati degli utenti?

Risposta 6:

La struttura del DB non sarà accessibile direttamente ma per apportare modifiche ai dati utente verranno messe a disposizione apposite chiamate REST.

Un esempio di queste chiamate è illustrato nell'*Allegato 4 Dettagli Tecnici*.

Quesito 7:

(3.1.4 Vendita titoli) È possibile avere una documentazione delle API esistenti e possibilmente lo stato corrente ed i problemi noti dell'implementazione (con quale tecnologia sono state sviluppate)?

Risposta 7:

La documentazione relativa alle API è riservata e verrà fornita all'operatore economico che realizzerà quanto indicato nella manifestazione.

A titolo di esempio, nell'*Allegato 4 Dettagli Tecnici*, si riportano le chiamate impiegate per l'acquisizione dell'elenco aziende/titoli.

Si evidenzia tuttavia come le API di 5T siano attualmente in fase di revisione e potenziamento.

Quesito 8:

(3.1.4 Vendita titoli) Cosa si intende per "complessità" dei nuovi titoli? È possibile avere un esempio?

Risposta 8:

Data l'impossibilità di prevedere ogni titolo che potrà essere rilasciato in futuro a livello regionale o aziendale (con le conseguenti meccaniche ad esso associate), la richiesta è che la soluzione proposta possa essere modificata e adattata, anche con eventuali

interventi a livello di codice sorgente, per poter gestire strutture di titoli ad oggi non esistenti.

Quesito 9:

(3.1.5 Strumenti Pagamento) Come e a chi viene notificato l'inserimento di una segnalazione?

Risposta 9:

In generale, ci si aspetta che venga prodotta una e-mail ed inviata ad un indirizzo predeterminato, oltre che in copia all'utente. Si specifica che la e-mail comporterà l'apertura automatica di un ticket sul sistema CRM di 5T (non oggetto di questa manifestazione)

Quesito 10:

(3.1.5 Strumenti Pagamento) Dev'essere visibile sul portale?

Risposta 10:

L'elenco delle richieste formulate dall'utente deve essere visibile sul portale per gli utenti registrati. In futuro sarà richiesto di visualizzare, per ciascuna richiesta, anche un link al CRM in modo tale che l'utente possa seguire lo stato di avanzamento.

Quesito 11:

(3.1.5 Strumenti Pagamento) L'eventuale Workflow di risoluzione deve essere gestito sul portale?

Risposta 11:

No. Come anticipato, il workflow sarà gestito tramite uno strumento CRM terzo (non oggetto della presente manifestazione).

Quesito 12:

(3.2 Portale rilascio carte BIP e BIP LC) Quali dati sono richiesti per l'autocertificazione della carta LC?

Risposta 12:

Nell'autocertificazione l'utente deve inserire i dati anagrafici (nome, cognome, CF, data e luogo di nascita), una indicazione dell'ente rilasciante il certificato di invalidità, la categoria di invalidità, da una scelta di possibili opzioni, la data di emissione e l'eventuale data di rivedibilità.

È già previsto che l'utente inserisca copia del documento di identità per la verifica della foto.

Non si esclude che alcune delle informazioni sopra richieste vengano recuperate in fase di accesso al portale tramite SPID.

Quesito 13:

(4.2 App MyBIP Android) Dove/come saranno gestite le notifiche di assistenza utenti?

Risposta 13:

Tramite CRM. Tuttavia, si presume che le richieste saranno avviate direttamente in-app o in-store.

Si accettano suggerimenti su quali siano le tecnologie e soluzioni più indicate a tal fine.

Quesito 14:

(4.3 App MyBIP Lite Android) Esiste una UI/UX già approvata? Che sezioni sono previste?

Risposta 14:

La UI/UX approvata è quella dell'app *MyBIP* in versione beta del 2020.

Rimane inteso che tutte le app oggetto della manifestazione di interesse dovranno essere conformi in termini di usabilità e accessibilità.

L'app dovrà prevedere le sezioni attualmente esistenti nell'app *Ricarica BIP* disponibile sul Play Store, ovvero lettura dei titoli presenti sulla carta e scrittura di titoli già acquistati, oltre ad una sezione Contatti/Assistenza.

Quesito 15:

(4.4 App MyBIP Lite iOS) Esiste una UI/UX già approvata? Che sezioni sono previste?

Risposta 15:

La UI/UX approvata è quella dell'app *MyBIP* in versione beta del 2020.

Rimane inteso che tutte le app oggetto della manifestazione di interesse dovranno essere conformi in termini di usabilità e accessibilità.

L'app dovrà prevedere le sezioni attualmente esistenti nell'app *Ricarica BIP* disponibile sul Play Store, ovvero lettura dei titoli presenti sulla carta e scrittura di titoli già acquistati, oltre ad una sezione Contatti/Assistenza.

Quesito 16:

(4.4 App MyBIP Lite iOS) La pubblicazione dell'applicazione su apple store e la sua gestione, inclusi gli aggiornamenti periodici, correzione problemi, l'analisi dei crash e dei feedback utenti, a chi sarà in carico?

Risposta 16:

Quanto indicato sarà a carico dell'operatore economico.

Il Responsabile Unico del Procedimento

Dott. Valter Zoccarato

Firmato in originale