

FEC 41/2025: Noleggio di n. 14 sistemi integrati di accoglienza, gestione code e prenotazioni per gli sportelli al pubblico di Regione Lombardia

Richieste di chiarimenti

Domanda 1.

In riferimento alla documentazione di gara, con particolare riguardo alla richiesta che il chiosco/totem per il sistema elimina code sia accessibile a persone con disabilità, si chiede cortesemente di confermare se tale requisito debba essere inteso, per quanto concerne l'accessibilità fisica dei comandi e delle superfici interattive, nel rispetto dei criteri di raggiungibilità previsti dalla normativa vigente in materia di eliminazione delle barriere architettoniche.

In particolare, si chiede conferma che l'accessibilità sia da intendersi soddisfatta qualora i comandi, pulsanti e dispositivi di controllo (incluse le superfici touch) siano collocati entro un intervallo di altezza compreso tra 40 cm e 120 cm dal piano di calpestio, in conformità ai principi espressi dal D.M. 14 giugno 1989 n. 236, secondo cui i comandi devono essere posizionati ad un'altezza tale da consentirne l'utilizzo anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria.

Si chiede inoltre di confermare che il rispetto di tale intervallo di altezza possa considerarsi sufficiente ai fini della conformità del chiosco/totem ai requisiti di accessibilità richiesti dal capitolato.

RISPOSTA:

In relazione al quesito formulato, e in particolare alla richiesta di confermare “se tale requisito debba essere inteso, per quanto concerne l'accessibilità fisica dei comandi e delle superfici interattive, nel rispetto dei criteri di raggiungibilità previsti dalla normativa vigente in materia di eliminazione delle barriere architettoniche”, confermiamo che l'interpretazione corretta del capitolato debba effettivamente essere ricondotta alla normativa tecnica vigente in materia, e nello specifico al D.M. 14 giugno 1989 n. 236, che stabilisce che i dispositivi di comando debbano essere collocati ad un'altezza tale da consentirne l'utilizzo anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria. Inoltre, con riferimento alla richiesta di confermare che “l'accessibilità sia da intendersi soddisfatta qualora i comandi, pulsanti e dispositivi di controllo (incluse le superfici touch) siano collocati entro un intervallo di altezza compreso tra 40 cm e 120 cm dal piano di calpestio”, si può ritenere che tale intervallo sia coerente con la prassi applicativa dei criteri di raggiungibilità previsti dalla normativa citata e generalmente idoneo a garantire l'utilizzo da parte di utenti in carrozzina. Inoltre, quanto alla domanda se “il rispetto di tale intervallo di altezza possa considerarsi sufficiente ai fini della conformità del chiosco/totem ai requisiti di accessibilità richiesti dal capitolato”, si osserva che, non essendo previsti parametri dimensionali più restrittivi nella scheda tecnica di gara, il rispetto dell'intervallo 40–120 cm può ritenersi idoneo sotto il profilo dell'accessibilità fisica, fermo restando che la conformità complessiva richiede anche il rispetto delle ulteriori condizioni previste dalla normativa vigente, quali lo spazio di accostamento frontale, l'assenza di ostacoli e la generale fruibilità autonoma e sicura del dispositivo, nonché la conformità alla Legge 9 gennaio 2004 n. 4 e alle Linee Guida dell'AGID per quanto attiene agli aspetti di accessibilità e usabilità dei servizi digitali.

Domanda 2.

In relazione ai principi di neutralità tecnologica ed esclusione di qualsiasi forma di dipendenza tecnologica (lock-in) dichiarati a pag. 1 del capitolato,

- Sulla Natura del Lock-in Fisico: Il bando esclude esplicitamente soluzioni che comportino vincoli di esclusiva o dipendenza. Tuttavia, l'obbligatorietà di un apparato hardware specifico (totem con stampante meccanica) per ogni sede non rischia di creare un lock-in fisico e

logistico? Non si ritiene che vincolare il servizio alla manutenzione e al ciclo di vita di un oggetto materiale sia in contrasto con la libertà tecnologica richiesta?

- **RISPOSTA:** Si chiarisce che per “dipendenza tecnologica (lock-in)” si intende una situazione in cui l’Amministrazione, anche oltre la durata del contratto, risulti di fatto vincolata a una determinata tecnologia o fornitore, con costi o complessità tali da rendere eccessivamente oneroso il cambiamento. L’obiettivo dell’incarico è evitare soluzioni proprietarie, chiuse o non interoperabili che producano effetti vincolanti nel tempo, oltre la scadenza dell’affidamento. L’obbligatorietà, per la sola durata contrattuale, di un apparato hardware dedicato (es. totem con stampante) non configura di per sé un lock-in, trattandosi di una componente strumentale al servizio e limitata al periodo dell’appalto. Il principio di neutralità tecnologica è, quindi, rispettato purché, al termine del contratto, l’Amministrazione resti libera di adottare soluzioni diverse senza vincoli tecnici o oneri sproporzionati derivanti dalla tecnologia utilizzata.
- Sulla Resilienza e il Rischio di Esercizio: Affidare l’accoglienza a un unico punto di accesso fisico crea un Single Point of Failure. In caso di avaria del totem, il lock-in hardware si traduce in un blocco del servizio. Non si ritiene che una Modern Application software-defined (SaaS), capace di operare indipendentemente dall’hardware tramite QR code/Mobile, possa garantire una reale indipendenza tecnologica e un uptime superiore?
- Sulla Responsabilità Erariale e Scalabilità: Il modello hardware-centric impone all’Ente costi di noleggio e assistenza legati alla materia fisica, limitando la possibilità di estendere il servizio ad altre sedi senza ulteriori investimenti in asset. L’Amministrazione ha valutato se tale rigidità non rappresenti un ostacolo alla scalabilità richiesta, laddove una soluzione puramente software permetterebbe un’evoluzione funzionale a costo marginale zero?
- Sull’Inclusività Evoluta: Mentre un totem fisico presenta limiti ergonomici e barriere per diverse disabilità, l’accesso digitale permette l’uso di tecnologie assistive personali (già conformi alle normative). Non si ritiene che l’obbligo di hardware possa paradossalmente limitare l’inclusività che l’Ente intende promuovere?
- **RISPOSTA (cumulativa alle tre domande precedenti):**
Si precisa che la previsione di un totem fisico per sede non implica necessariamente la creazione di un “Single Point of Failure”, in quanto è richiesta espressamente garanzia di continuità del servizio, assistenza, manutenzione ordinaria e straordinaria per l’intera durata contrattuale, nonché livelli di uptime dichiarati e tempi di ripristino (RTO/RPO). È, quindi, onere del fornitore strutturare la soluzione in modo da minimizzare il rischio di interruzioni, anche mediante adeguate misure organizzative e tecniche (es. sostituzione tempestiva dell’apparato in caso di guasto). L’eventuale avaria di un totem non si traduce automaticamente in un blocco del servizio, in quanto il sistema richiesto è descritto come ecosistema integrato e modulare, che include anche funzionalità di prenotazione da remoto via web application e QR code. Pertanto, il modello previsto non è esclusivamente hardware-centric, ma già contempla componenti software e canali alternativi di accesso. Quanto all’ipotesi di una soluzione “software-defined” in modalità SaaS operante indipendentemente dall’hardware, essa può certamente costituire un elemento migliorativo sotto il profilo della resilienza, ma non esclude di per sé la legittimità della richiesta di un punto fisico di accesso, funzionale a garantire inclusività anche nei confronti dell’utenza priva di dispositivi mobili o competenze digitali. Ne consegue che la presenza del totem non è in contrasto con il principio di indipendenza tecnologica, purché l’architettura complessiva garantisca continuità operativa, canali alternativi di accesso e assenza di vincoli tecnologici oltre la durata contrattuale.
- Si chiede pertanto se l’Amministrazione, per coerenza con il divieto di lock-in, intenda accettare proposte che pongano il Software come infrastruttura primaria e sovrana, rendendo l’apparato fisico un elemento opzionale o di backup, al fine di garantire un servizio realmente moderno, resiliente e privo di vincoli tecnologici.

RISPOSTA:

Dal punto di vista della scheda tecnica, il modello richiesto non è neutro rispetto alla presenza dell'hardware: è espressamente previsto il “totem eliminacode / stazione di accoglienza autoportante” per ciascuna sede, con caratteristiche minime (touchscreen, lettore QR, stampante, ecc.). Tale previsione configura un requisito strutturale della fornitura, non un elemento accessorio.