

PROCEDURA DI GARA APERTA TELEMATICA, SOPRA SOGLIA DI RILEVANZA EUROPEA, FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI APPLICATIVI E INFRASTRUTTURALI RELATIVI AI SISTEMI WEB-BASED DELL’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE.

CIG B8B3485154

Chiarimenti n. 1 del 4 dicembre 2025

Come previsto all’art. 2, paragrafo 2.2, del Disciplinare di gara con la presente nota si rappresentano le richieste di chiarimento pervenute e le risposte inviate da questa Amministrazione, al fine di garantire la massima trasparenza e nel rispetto del principio generale di *par condicio* tra i concorrenti.

Domanda n. 1

Siamo a chiedere i seguenti chiarimenti:

1. *Rif.: Disciplinare di gara, art. 7.3 Requisiti speciali di capacità tecnica e professionale (pag. 14).*

I requisiti di cui alle lettere a) - b) - c), richiedono < di avere stipulato ed eseguito e concretamente realizzato negli ultimi 10 anni dalla data di pubblicazione della gara, almeno un servizio [cd. contratto di punta inteso come unica fonte negoziale] avente ad oggetto [?]>. Si chiede conferma che il valore annuale richiesto nel periodo di riferimento per ciascuno dei requisiti possa essere stato realizzato con ordini/contratti diversi, purché tutti facenti capo ad un unico "contratto di punta" iniziale stipulato con la medesima stazione appaltante.

2. *Rif.: Disciplinare di gara, art. 7.3 Requisiti speciali di capacità tecnica e professionale (pag. 14).*

I requisiti di cui alle lettere a) - b) - c), con riferimento alla caratteristica richiesta al punto (i), recitano: < il servizio deve essere stato gestito negli ultimi 10 anni dalla data di pubblicazione della gara >. Si chiede di confermare che il servizio debba essere stato gestito per un periodo inferiore a 10 anni purché ricompreso negli ultimi 10 anni.

Risposta n. 1

1. Occorre premettere che il c.d. contratto o servizio di punta “*costituisce espressione della necessità di una qualifica funzionale indivisibile in capo all’operatore affidatario dell’appalto, attestante un’esperienza di particolare pregnanza nello specifico settore oggetto della gara*” (cfr., ex aliis, Consiglio di Stato, Sez. III, 24 agosto 2020, n. 5186; Consiglio di Stato, sez. V, 2 febbraio 2018, n. 678; Consiglio di Stato, Sez. III, 9 maggio 2012, n. 2679). Più esplicitamente con il contratto di punta l’Amministrazione intende assicurarsi l’elevata capacità tecnico-professionale del concorrente, sia economica che organizzativa, in quanto attesta una esperienza qualificata nell’ambito dello specifico servizio messo a gara (cfr. da ultimo Tar Calabria, Catanzaro, Sez. I, 31/01/2025, n. 199).

Tanto premesso non è possibile confermare che “*il valore annuale richiesto nel periodo di riferimento per ciascuno dei requisiti possa essere stato realizzato con ordini/contratti diversi, purché tutti facenti capo ad un unico "contratto di punta" iniziale stipulato con la medesima stazione appaltante*” in quanto nell’ipotesi oggetto di chiarimento si assume erroneamente una sostanziale analogia tra quanto richiesto dalla scrivente Amministrazione ovvero un contratto di punta esecutivo (cfr. “di aver stipulato e eseguito omissis un servizio”) e un contratto di tipo “normativo” (come le convenzioni e gli accordi quadro), contenente quindi la normativa cornice nell’ambito della quale si stipulano contratti esecutivi/ordini.

In altre parole, ai fini del possesso del relativo requisito sarà necessario comprovare di aver stipulato ed eseguito un contratto esecutivo di valore annuale a quanto richiesto dall’art. 7, part. 7.3, alle lettere a), b) e c) del Disciplinare di gara. Non sarà per contro considerato in possesso del requisito in parola l’operatore economico che dichiari di aver stipulato un contratto di tipo normativo ed eseguito singoli ordini/contratti derivati di importo cumulativo pari a quello richiesto dalla predetta disposizione.

2. Il servizio di punta - richiesto ai fini della comprova del possesso dei requisiti di cui all’art. 7, part. 7.3, alle lettere a), b) e c) del Disciplinare di gara - deve essere di durata minima annuale e valore annuale minimo rispettivamente di euro 500.000,00 (al netto dell’I.V.A.) per il servizio di cui alla lettera a), par. 7.3, art. 7 del Disciplinare, di euro 200.000,00 (al netto dell’I.V.A.) per il servizio di cui alla lettera b), par. 7.3, art. 7 del Disciplinare e di euro 100.000,00 (al netto dell’I.V.A.) per il servizio di cui alla lettera c), par. 7.3, art. 7 del Disciplinare. Tale servizio, con le predette caratteristiche di durata e valore minimo, deve essere stato eseguito negli ultimi dieci anni computabili a far data da quella di pubblicazione del bando di gara. Nell’ipotesi di operatore economico costituito da meno di dieci anni si deve prendere in considerazione, quale periodo di riferimento entro il quale deve essere

stato eseguito il servizio, il (minor) periodo tra la data di costituzione dell'operatore economico e la data di pubblicazione del bando di gara.

Domanda n. 2

Si sottopongono le seguenti richieste di chiarimenti:

1. Rif.: Disciplinare di gara, art. 7.3 Requisiti speciali di capacità tecnica e professionale.

In relazione ai requisiti di cui alle lettere a), b) e c), il disciplinare prevede che l'operatore economico debba «aver stipulato, eseguito e concretamente realizzato, negli ultimi dieci anni antecedenti la data di pubblicazione della gara, almeno un servizio [cd. contratto di punta, inteso quale unica fonte negoziale] avente ad oggetto». Si richiede conferma che il valore annuale previsto nel periodo di riferimento per ciascun requisito possa essere conseguito mediante più ordini o contratti, purché riconducibili ad un medesimo contratto di punta originario, stipulato con la stessa stazione appaltante.

2. Rif.: Disciplinare di gara, art. 7.3 Requisiti speciali di capacità tecnica e professionale.

Con riferimento ai requisiti di cui alle lettere a), b) e c), il punto (i) specifica che «il servizio deve essere stato gestito negli ultimi dieci anni dalla data di pubblicazione della gara [?]». Si chiede conferma che sia considerato conforme anche un servizio gestito per un periodo inferiore ai dieci anni, purché interamente svolto all'interno dell'arco temporale degli ultimi dieci anni dalla pubblicazione della gara.

Risposta n. 2

1. Si veda quanto già indicato alla precedente risposta n.1, punto 1;
2. Si veda quanto già indicato alla precedente risposta n.1, punto 2.

Domanda n. 3

Si inviano nel seguito le richieste di chiarimento:

1. Con riferimento al Disciplinare, § 7.2 - **REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA**, si prega di chiarire se tra i "servizi applicativi informatici" possano essere inclusi anche servizi di gestione dell'infrastruttura in cloud e/o servizi legati alla cybersecurity e/o servizi di analisi dati.
2. Con riferimento al Disciplinare, § 7.2 - **REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA**, si richiede la possibilità di comprovare il fatturato specifico richiesto con contratti e fatture quietanzate o attestazioni del cliente pubblico e privato, dal momento che non viene richiesto fatturato globale comprovabile coi bilanci.
3. Con riferimento al Disciplinare, § 18.1 - **CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA (QUALITATIVA)**, criterio 15 Possesso della certificazione della parità di genere, si prega di chiarire se, sulla base del principio di favorire la partecipazione delle PMI, una microimpresa possa non essere considerata al fine dell'ottenimento del punto tabellare massimo assegnato dato che il possesso della certificazione è in capo agli altri componenti del RTI.
4. Con riferimento al Disciplinare, § 18.1 - **CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA (QUALITATIVA)**, criterio 15 Possesso della certificazione della parità di genere, si prega di chiarire se il punto tabellare previsto verrà assegnato proporzionalmente sulla base del numero dei componenti del RTI che sono in possesso della certificazione richiesta (esempio: due componenti su tre del RTI ne sono in possesso quindi assegnazione di 0,66 punti) o se il criterio sia on/off (se la certificazione è in possesso di tutti i componenti del RTI viene assegnato 1 punto, altrimenti 0).

Risposta n. 3

1. Si conferma la possibilità di considerare tra i "servizi applicativi informatici" anche i servizi di gestione dell'infrastruttura in cloud, i servizi legati alla cybersecurity e i servizi di analisi dati.
2. Si conferma la possibilità di comprovare il fatturato specifico medio annuo di cui all'art. 7, par. 7.2, del Disciplinare di gara anche con contratti e fatture quietanzate o attestazioni del cliente pubblico e privato, da cui sia possibile evincere la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato specifico dichiarato in sede di qualificazione, corredati di una nota integrativa, in formato pdf nella quale il concorrente compri chiaramente il possesso del requisito, spiegandone la determinazione a partire dai documenti presentati.
3. Il possesso della certificazione della parità di genere non è richiesto ai fini della partecipazione alla procedura di

gara, ma, ai sensi dell'art. 18, par. 18.1, del Disciplinare di gara, come criterio di valutazione che consente l'attribuzione di 1 punto al concorrente *“che dichiari il possesso della certificazione in materia di parità di genere nei termini di cui al precedente art. 16, punto 16.15, del Disciplinare”*. L'art. 16, par. 16.15 del Disciplinare di gara prevede espressamente che *“in caso di raggruppamenti temporanei/consorzi ordinari/GEIE/aggregazioni di rete la certificazione deve essere posseduta da tutte le imprese di cui si compone il concorrente in forma associata”*. Ciò precisato si chiarisce che anche nell'ipotesi in cui una PMI partecipi come componente di un raggruppamento temporaneo dovrà possedere la richiesta certificazione della parità di genere ai fini dell'attribuzione di 1 punto al pari di tutte gli altri componenti.

4. Il criterio deve intendersi on/off e pertanto verrà assegnato un punto al concorrente che sia in possesso della relativa certificazione della parità di genere. Nel caso di raggruppamenti temporanei di imprese, ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio, ai sensi dell'art. 16, par. 16.15, del Disciplinare di gara è necessario che siano in possesso della certificazione tutti i componenti, ancorché PMI.

Domanda n. 4

In riferimento al Capitolato Tecnico, paragrafo 3.5, pagina 19, relativamente al profilo di “Responsabile degli sviluppi”, si richiede un chiarimento sulla certificazione indicata come “AWS Application architect”.

A oggi, nel catalogo ufficiale AWS non risulta una certificazione contale denominazione. Potreste cortesemente specificare a quale certificazione AWS intendete fare riferimento?

In particolare, chiediamo se la richiesta equivalga a una o più delle seguenti certificazioni (o ad altra combinazione/equivalenza):

- *AWS Certified Solutions Architect – Associate*
- *AWS Certified Solutions Architect – Professional*
- *AWS Certified Developer – Associate*
- *AWS Certified DevOps Engineer – Professional*

In alternativa, vi chiediamo di confermare:

- *la certificazione esatta richiesta (titolo ufficiale in lingua inglese);*
- *il livello minimo atteso (Associate/Professional);*
- *l'eventuale ammissibilità di certificazioni equivalenti o superiori.*

Risposta n. 4

“AWS Application Architect” è un percorso di certificazione che mira a fornire competenze in ambito “progettazione di aspetti significativi dell'architettura delle applicazioni, tra cui interfaccia utente, middleware e infrastruttura; fornitura di sistemi scalabili, affidabili e gestibili per tutta l'azienda”. Ai fini delle certificazioni richieste per il profilo “Responsabile degli sviluppi” è sufficiente che la figura indicata possieda almeno una delle certificazioni che compongono il percorso (Cloud Practitioner, AI Practitioner, Solutions Architect – Associate, Developer – Associate, DevOps Engineer – Professional, Solutions Architect – Professional).

Domanda n. 5

Inviando nel seguito altre richieste di chiarimento:

1. *Con riferimento al Capitolato Tecnico, § 3.9.5 Verifiche di sicurezza e piani di rimedio, frase “Si richiedono al Fornitore verifica di vulnerability assessment con strumenti automatici almeno ogni tre mesi” e l'Allegato 5 Cap tecnico Policy sicurezza fornitori, §3 POLICY DI SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI PER I FORNITORI, SEC016, frase “Il Fornitore è tenuto a effettuare, con cadenza almeno semestrale, test di vulnerabilità”, si prega di chiarire se i test di vulnerabilità debbano essere effettuati con cadenza almeno trimestrale o semestrale;*
2. *Con riferimento al Capitolato Tecnico, § 6.1 Gestione dell'infrastruttura (GIN), TABELLA 3: REQUISITI MINIMI DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA, sezione Monitoraggio della sicurezza delle informazioni, si prega di chiarire se il costo delle licenze software/prodotti (es. SIEM) e le relative risorse cloud sono a carico dell'Autorità o del fornitore;*

3. *Con riferimento al Disciplinare, § 18.1 - CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA (QUALITATIVA), criterio di valutazione n. 2 Approccio alla Cybersecurity, si prega di confermare che il costo delle licenze software/prodotti indicati nella risposta e le relative risorse cloud sono a carico dell'Autorità, in caso venisse scelta la proposta del Fornitore;*
4. *Con riferimento al Capitolato Tecnico, § 6.1 Gestione dell'infrastruttura (GIN), TABELLA 3: REQUISITI MINIMI DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA, sezione Connettività fra Autorità e Infrastruttura, si prega di chiarire se la connessione privata (VPN) tra le varie sedi dell'Autorità e l'infrastruttura del CSP (AWS) sia già attiva e quindi in carico all'Autorità o se sia a carico del fornitore entrante;*
5. *Con riferimento al Capitolato Tecnico, § 4.3 Presa in carico dell'infrastruttura (PIN), frase "L'infrastruttura è ospitata presso un CSP IaaS qualificato da AgID ovvero AWS. Par tale motivo il Fornitore deve essere accreditato come AWS Solution Provider", si fa presente che al momento non è disponibile l'accreditamento come AWS Solution Provider sostituito dall'AWS Distribution Program: si prega di confermare che l'accreditamento nell'AWS Distribution Program sarà accettato e che debba essere in capo al fornitore pre stipula del contratto a seguito della comunicazione del provvedimento di aggiudicazione immediatamente efficace (secondo l'art. 20 del Capitolato d'Oneri) e comunque entro 60 giorni dall'aggiudicazione;*
6. *Con riferimento al Capitolato Tecnico, § 3.5 Responsabili contrattuali e referenti tecnici, si prega di confermare che le relative certificazioni richieste debbano essere possedute dalle risorse pre-stipula del contratto a seguito della comunicazione del provvedimento di aggiudicazione immediatamente efficace (secondo l'art. 20 del Capitolato d'Oneri) e comunque entro 60 giorni dall'aggiudicazione;*
7. *Con riferimento al Capitolato Tecnico, § 3.6.2.1 Profili professionali per la remunerazione delle attività misurate in Giornate persona, si prega di chiarire se per i livelli A e B, in sostituzione del titolo di studio laurea magistrale, viene accettata la cultura equivalente ossia un'esperienza professionale in anni di esperienza, che solitamente corrispondono a circa 4 anni aggiuntivi rispetto a quella minima, di cui almeno 2 nel ruolo specifico richiesto;*
8. *In riferimento al criterio di valutazione dell'offerta tecnica n. 16 relativo alla presenza di risorse con skill specialistico SAS ed in particolare alla formula di calcolo "Punteggio = (PSas + VSas) x (4/Pmax)" riportata a pag. 40 del Disciplinare di Gara - rif. paragrafo 18.2-METODI DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA (QUALITATIVA)" – considerato altresì il criterio di valutazione dell'offerta tecnica n. 12 Staffing minimo (persone distinte allocate in full-time) addetti a MFP, MSN,PPS;[...], si chiede conferma, al fine di delineare uno scenario di fornitura plausibile con gli scopi dell'Appalto e dunque compatibile con i gruppi di lavoro a disposizione per l'esecuzione della fornitura, che il valore della variabile PSas debba coincidere al massimo con le figure tecniche corrispondenti allo staffing minimo di maggiore entità previsto al criterio N.12, ovvero 20 Programmatori. In caso contrario, considerato che tale valore deve essere coerente con l'effettiva esigenza della fornitura, si chiede comunque di indicare il valore massimo fissato per il calcolo della formula di valutazione.*

Risposta n. 5

1. I test di vulnerability assessment devono essere svolti almeno ogni tre mesi;
2. I costi relativi all'infrastruttura e alle licenze dei seguenti sistemi sono in carico ad ARERA:
 - Ambienti di Produzione, Collaudo e Sviluppo per l'erogazione delle applicazioni,
 - Ambiente di DR, SAS (sistemi di reportistica), Sistemi per l'orchestrazione dei container,
 - Firewall, WAF, Sistemi per la gestione dei Backup, SIEM, Antimalware
 - conteggio dei FP, ITSM, Project Management, Application Lifecycle Management,
 - Gestione delle librerie, Versionamento e gestione del codice sorgente,
 - Invio delle email, Risoluzione interna dei record DNS, Collezione e gestione dei log,
 - Privileged access management.

I costi relativi all'infrastruttura e alle licenze dei seguenti sistemi sono in carico al fornitore:

- SOAR, Ambiente di monitoraggio, Test automation, VA/PT Tool, IDE di sviluppo, SAST, DAST.

Il fornitore è libero di proporre in ogni momento all'Autorità soluzioni migliorative rispetto a quelle attualmente delineate nel Capitolato. In tal caso i costi di implementazione, gestione e licenza (che deve essere disponibile su marketplace AWS) saranno a carico dell'Autorità.

Nel caso in cui il fornitore, per rispettare i parametri qualitativi delineati nel Capitolato, ritenga necessario utilizzare strumenti differenti, i costi di tali strumenti saranno a carico del fornitore.

In ogni caso, qualsiasi modifica all'infrastruttura o ai tool di supporto dovrà essere valutata e autorizzata dall'Autorità;

3. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 2 della presente risposta;

4. La connessione privata (VPN) tra ARERA e il CSP è attiva e a carico dell'Autorità. Il fornitore aggiudicatario dovrà prenderne in gestione l'operatività in quanto in perimetro di gara;
5. Si conferma che l'accreditamento all'AWS Distribution Program è accettato in sostituzione di quello a AWS Solution Provider e che tale accreditamento dovrà essere reso disponibile prima della stipula del contratto;
6. Le certificazioni di cui al paragrafo 3.5 del Capitolato tecnico devono essere esibite prima della stipula del contratto. Quelle dichiarate nel modello n. 3 "Scheda offerta tecnica" devono essere possedute al momento di presentazione dell'offerta;
7. No, i titoli di studio sono quelli richiesti dal Capitolato;
8. No, mentre al n.12 viene stabilito lo staffing minimo, al n.16 si richiede invece di indicare il numero di persone stabilmente impegnate nel contratto di fornitura con l'Autorità. Non è previsto un valore massimo.

Domanda n. 6

Si chiede conferma che per agevolare la redazione della domanda di partecipazione, la stessa possa essere compilata individualmente, in caso di RTI non costituito, da ogni azienda facente parte del RTI stesso e che in tal caso, la marca da bollo possa essere apposta solo sull'istanza della società mandataria

Risposta n. 6

Si conferma.

Domanda n. 7

Si chiede conferma che per poter compilare il DGUE all'interno della piattaforma Sintel, sia necessario effettuare l'accesso esclusivamente tramite SPID e che non sia possibile farlo tramite accesso con credenziali (user e password)

Risposta n. 7

Si conferma che, come già indicato all'art. 15, par.15.2, del Disciplinare, il modello "DGUEREQUEST_35_25_Aperta_garaweb25.xml" va compilato utilizzando esclusivamente il servizio di compilazione e di riutilizzo del DGUE messo a disposizione da SINTEL, effettuando il login mediante SPID/CIE, nel portale <https://www.ariaspa.it/wps/portal/Aria/>.

Domanda n.8

La presente per trasmettere le seguenti richieste di chiarimento:

1. Il par. 3.9.1 del capitolato cita "Le policy di sicurezza delle informazioni dell'Autorità (parzialmente richiamate nell'Allegato 5)". Quali sono le policy previste e non richiamate nell'allegato 5?
2. Al par. 3.9.5 del capitolato è riportato < In relazione alle attività periodiche devono essere eseguiti security assessment>>. È corretto intendere il security assessment come l'insieme delle attività di sicurezza atte a definire la security posture dell'organizzazione per mettere in luce le criticità di sicurezza? Dal nostro punto di vista, queste attività possono includere ma non limitarsi a gap analysis rispetto alle normative richieste, vulnerability assessment, penetration test e attività relative al framework DevSecOps. In alternativa si chiede di chiarire maggiormente cosa intenda l'Autorità con il termine virgolettato "security assessment".
3. Eventuali proposte migliorative in area CyberSecurity, che comportino elevati costi di licensing, potranno essere valutati e, previa autorizzazione, spesi dall'amministrazione o qualsiasi proposta dovrà essere inclusa nell'offerta economica della BdA?

Risposta n. 8

1. Il sistema di policy di sicurezza dell'Autorità copre un vasto insieme di argomenti: organizzativi, tecnici e di processo. Ulteriori informazioni sulle policy di sicurezza sono riportate al paragrafo 3.9 del Capitolato tecnico in cui si sottolinea che l'approccio dell'Autorità è orientato all'insieme di standard ISO 27000. Le policy pubblicate con l'Allegato 5 del Capitolato tecnico sono quelle che hanno un impatto maggiore sulle attività del fornitore. Sarà cura dell'Autorità condividere le policy generali con l'aggiudicatario nella fase di "Presa incarico";
2. Si conferma che l'interpretazione fornita è corretta;
3. I costi relativi all'infrastruttura e alle licenze dei seguenti sistemi sono in carico ad ARERA:
 - Ambienti di Produzione, Collaudo e Sviluppo per l'erogazione delle applicazioni,

- Ambiente di DR, SAS (sistemi di reportistica), Sistemi per l'orchestrazione dei container,
- Firewall, WAF, Sistemi per la gestione dei Backup, SIEM, Antimalware
- conteggio dei FP, ITSM, Project Management, Application Lifecycle Management,
- Gestione delle librerie, Versionamento e gestione del codice sorgente,
- Invio delle email, Risoluzione interna dei record DNS, Collezione e gestione dei log,
- Privileged access management.

I costi relativi all'infrastruttura e alle licenze dei seguenti sistemi sono in carico al Fornitore:

- SOAR, Ambiente di monitoraggio, Test automation, VA/PT Tool, IDE di sviluppo, SAST, DAST.

Il fornitore è libero di proporre in ogni momento all'Autorità soluzioni migliorative rispetto a quelle attualmente delineate nel Capitolato. In tal caso i costi di implementazione, gestione e licenza (che deve essere disponibile su marketplace AWS) saranno a carico dell'Autorità.

Nel caso in cui il fornitore, per rispettare i parametri qualitativi delineati nel Capitolato, ritenga necessario utilizzare strumenti differenti, i costi di tali strumenti saranno a carico del Fornitore.

In ogni caso, qualsiasi modifica all'infrastruttura o ai tool di supporto dovrà essere valutata e autorizzata dall'Autorità.

Domanda n.9

1. *Art. 11 del Disciplinare di gara*
GARANZIA A CORREDO DELL'OFFERTA E MODALITÀ DI COSTITUZIONE
In caso di partecipazione nella forma di RTI costituendo, si chiede di chiarire se, ai fini dell'applicazione della riduzione del 20% dell'importo garantito, sia necessario che tutte le imprese del raggruppamento siano in possesso della certificazione ISO 27001, oppure se sia sufficiente il possesso della suddetta certificazione da parte di una sola delle imprese raggruppate.
2. *Art. 11 del Disciplinare di gara*
GARANZIA A CORREDO DELL'OFFERTA E MODALITÀ DI COSTITUZIONE
Si chiede altresì di confermare se sia possibile applicare un'ulteriore riduzione del 10% alle fidejussioni richieste dalla procedura, in considerazione di quanto previsto dal Codice degli Appalti in merito alla verificabilità telematica delle garanzie presentate.
3. *Art. 15.1 del Disciplinare di gara*
CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA AMMINISTRATIVA"
Con riferimento al paragrafo 15.1 "Istanza di partecipazione" del disciplinare di gara, si chiede di chiarire se, in caso di RTI costituendo, la stessa Istanza possa essere resa e sottoscritta singolarmente da ciascun componente del RTI o, invece, debba essere resa un'unica Istanza sottoscritta da tutti i componenti del RTI.
4. *Art. 15.1 del Disciplinare di gara*
CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA AMMINISTRATIVA"
Sempre con riferimento all'Istanza di partecipazione, poiché il disciplinare di gara al paragrafo 15.1 richiede che il concorrente dichiari i dati identificativi dei soggetti di cui all'art. 94, comma 3, del D. Lgs. n. 36/2023 ed invece nel modello 1 allegato alla documentazione di gara tale indicazione non è contenuta, si chiede di confermare che alla medesima istanza debba essere allegato il predetto elenco dei soggetti di cui all'art. 94, comma 3.
5. *Art. 15.3 del Disciplinare di gara*
DOCUMENTAZIONE A CORREDO
Con riferimento al paragrafo 15.3 "Documentazione a corredo" si chiede di confermare che, in caso di RTI costituendo, la sottoscrizione del Patto di Integrità possa essere effettuata singolarmente da ogni componente del RTI o debba, invece, essere effettuata congiuntamente da tutti i componenti del medesimo RTI in un unico contesto.
6. *Art. 3 del Disciplinare di gara*
OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO
Stante la natura intellettuale dei servizi oggetto di gara si chiede conferma che, ai sensi di quanto previsto all'art 108, comma 9, del D. Lgs. 36/2023 il concorrente non dovrà indicare in sede di offerta economica né i propri costi della manodopera né gli oneri aziendali per l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.
7. *Art. 7 del Disciplinare di gara*
REQUISITI E MEZZI SPECIALI DI PROVA
Il disciplinare di gara recita quanto segue: "L'operatore economico è tenuto ad inserire nel FVOE 2.0 i dati e le

informazioni richiesti per la comprova del requisito, qualora questi non siano già presenti nel fascicolo o non siano già in possesso dell'Autorità e non possano essere acquisiti d'ufficio da quest'ultima". Si richiede se il caricamento della suddetta documentazione debba avvenire entro il termine di presentazione delle offerte o se possa essere effettuato in un secondo momento a seguito dell'eventuale richiesta di codesta Stazione Appaltante.

8. *Art. 7.2 del Disciplinare di gara*

REQUISITI SPECIALI DI CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA

Con riferimento ai requisiti di capacità economica e finanziaria di cui all'art. 7.2 del Disciplinare, si chiede alla Stazione Appaltante di confermare se, ai fini della comprova del fatturato specifico medio annuo richiesto (pari ad almeno € 4.500.000 nei migliori tre anni dell'ultimo quinquennio), possano essere ammessi – oltre ai documenti contabili espressamente indicati nel Disciplinare – anche ulteriori elementi probatori, quali ad esempio: contratti stipulati con amministrazioni pubbliche o committenti privati corredati da copie delle relative fatture quietanzate, ovvero da documentazione bancaria attestante l'avvenuto pagamento.

9. *Art. 7.3 del Disciplinare di gara*

REQUISITI DI CAPACITA' TECNICA E PROFESSIONALE

Con riferimento al paragrafo 7.3 – Requisiti speciali di capacità tecnica e professionale del Disciplinare di gara e, in particolare, al punto (i) delle lettere a), b) e c), nel quale si prevede che: "il servizio deve essere stato gestito negli ultimi 10 anni dalla data di pubblicazione della gara, ovvero minor periodo in ipotesi di operatori la cui attività sia iniziata da meno di dieci anni", si chiede di confermare che il requisito temporale debba intendersi riferito alla collocazione del servizio all'interno del decennio antecedente la data di pubblicazione della gara e che, pertanto, possa essere considerata valida una referenza avente durata inferiore ai dieci anni (ad esempio di due anni), purché ricadente interamente all'interno del predetto periodo di dieci anni. In caso di risposta affermativa si chiede di confermare che, con riferimento al paragrafo 7.3 – Requisiti speciali di capacità tecnica e professionale del Disciplinare di gara, al punto (iii) delle lettere a), b) e c), nel quale si prevede che "il contratto deve essere stato stipulato, ed eseguito, per un valore annuale almeno pari a [importo indicato]" il valore riferito alla referenza presentata sia pari al valore richiesto moltiplicato per la durata della referenza stessa (ad esempio se la durata della referenza è pari a 2 anni, il valore sarà pari al valore richiesto moltiplicato per 2).

10. *Art. 9 del Disciplinare di gara*

SUBAPPALTO

Considerato che la normativa vigente non prevede, in sede di offerta, l'indicazione di quote o percentuali di subappalto, si chiede conferma che, sia nell'istanza di partecipazione sia nel DGUE, sia sufficiente indicare esclusivamente le parti del servizio che si intende eventualmente subappaltare, senza indicazione di quote o percentuali. Si segnala tuttavia che, nella compilazione del DGUE sulla piattaforma Sintel, il sistema richiede l'inserimento di una quota percentuale per le attività che l'operatore economico intende subappaltare. Sebbene tale campo non risulti contrassegnato come obbligatorio, la sua mancata compilazione impedisce la finalizzazione del documento. Qualora codesta Stazione Appaltante confermi che non è richiesta l'indicazione di quote o percentuali, si chiede se sia possibile inserire in tale campo un valore meramente simbolico (ad esempio "99"), al solo fine di consentire il completamento tecnico della procedura, precisando che tale valore non deve avere alcun effetto ai fini della valutazione dell'offerta.

11. *Art. 7.3 del Disciplinare di gara*

REQUISITI DI CAPACITA' TECNICA E PROFESSIONALE

Si richiede se come data di pubblicazione della gara si debba considerare quella indicata sul bando (21/10/2025) o la data di pubblicazione su Sintel (22/10/2025).

12. *Art. 13 del Disciplinare di gara*

TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA

Il Disciplinare di gara, all'art. 13, prevede che tutti i file dell'offerta, se non originariamente in formato PDF, debbano essere convertiti in PDF. Tuttavia, l'art. 15.2 specifica che il DGUE deve essere caricato all'interno della documentazione amministrativa nel formato XML firmato digitalmente. Si chiede pertanto conferma che, in deroga a quanto previsto dall'art. 13, il DGUE debba essere presentato esclusivamente in formato XML firmato digitalmente, senza conversione in PDF.

13. *Art. 16 del Disciplinare di gara*

CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA TECNICA"

Si chiede conferma che, analogamente a quanto previsto per la busta amministrativa, anche nella busta tecnica - qualora sia necessario caricare una cartella .zip - i documenti contenuti nella cartella debbano essere sottoscritti digitalmente, mentre la cartella .zip non debba essere oggetto di firma digitale.

14. **Art. 15.1 del Disciplinare di gara**
ISTANZA DI PARTECIPAZIONE

Si chiede conferma che, in caso di partecipazione in forma di RTI costituendo, l'imposta di bollo pari a € 16,00 debba essere assolta esclusivamente dalla società designata come mandataria. In caso contrario, si chiede gentilmente di fornire le relative indicazioni operative.

15. **Modello n. 3 Scheda di offerta tecnica**

Con riferimento al possesso della certificazione UNI PdR 125:2022, si chiede conferma che sia sufficiente dichiararne il possesso all'interno del Modello n. 3 e che non sia necessario allegare copia, né copia conforme, della relativa certificazione.

16. **BUSTA TECNICA PORTALE SINTEL**

Il portale, per la busta tecnica, prevede tre aree di caricamento: 1) Caso di Sviluppo, 2) Approccio alla cybersecurity, 3) Scheda di offerta tecnica (Modello 3). In caso di avalimento premiale, si chiede cortesemente di indicare in quale delle suddette aree debba essere caricato il relativo contratto.

17. **Art. 7.4 del Disciplinare di gara**

INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

Con riferimento al paragrafo 7.4, lett. d) del Disciplinare di gara, nel quale si prevede che "i requisiti di capacità tecnica e professionale, di cui al precedente art. 7, par. 7.3, lett. a) - b) - c), devono essere posseduti dal raggruppamento nel suo complesso, fermo restando che il singolo contratto di punta non è frazionabile tra i vari membri del raggruppamento", si chiede di confermare che ciascun requisito tecnico di cui al par. 7.3, lett. a), b) e c) è soddisfatto presentando una unica referenza, per ognuno dei punti a) b) e c), da parte di un solo componente del RTI per ciascun requisito (ad esempio per il requisito di cui al paragrafo 7.3 – Requisiti speciali di capacità tecnica e professionale del Disciplinare di gara al punto (i) della lettera a) venga presentata una unica referenza della durata di 2 anni per un valore di 500.000 euro all'anno da un unico componente del RTI).

18. **BUSTA ECONOMICA PORTALE SINTEL**

Si segnala che inserendo nei campi "Offerta economica" la percentuale di sconto offerta per ciascuna voce d'offerta ("prodotto"/"sub-lotto") di cui ai punti da 1) a 5) dell'art. 17 del Disciplinare di gara, il portale calcola automaticamente il valore percentuale totale offerto rispetto alla soglia percentuale definita dalla Stazione Appaltante, ma non calcola né l'Importo totale offerto in Euro (cella posta a fianco della suddetta % complessiva) né l'Offerta economica complessiva. Queste ultime due celle restano valorizzate a zero e la stessa valorizzazione viene riportata sul file riepilogativo di offerta economica generato dal sistema. Si chiedono, pertanto, delucidazioni in merito.

Offerta economica	<input type="text" value="0,00000"/> % <input type="text" value="0,00000"/> EUR
di cui costi della sicurezza afferenti l'attività svolta dall'operatore economico:	<input type="text" value="0,00000"/> % <input type="text" value="0,00000"/> EUR
Costi della sicurezza derivanti da interferenza:	<input type="text" value="n/d"/> % <input type="text" value="n/d"/> EUR
Offerta economica complessiva:	<input type="text" value="0,00000"/> % <input type="text" value="0,00000"/> EUR

Offerta economica	0,00000 EUR
di cui costi della sicurezza afferenti l'attività svolta dall'operatore economico	0,00000 EUR
Costi della sicurezza derivanti da interferenza	-
Offerta economica complessiva	0,00000 EUR
Importo negoziabile su cui presen-	n/d

19. **Art. 16 del Disciplinare di gara**

CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA TECNICA"

Con riferimento all'art. 16 del Disciplinare, si chiede di chiarire se, in caso di RTI costituendo, il Modello n. 3 Scheda di offerta tecnica possa essere resa e sottoscritta singolarmente da ciascun componente del RTI o, invece, debba essere reso un unico Modello sottoscritto da tutti i componenti del RTI.

20. **COMPILAZIONE DGUE A PORTALE**

Con riferimento all'istituto dell'avvalimento, si chiede conferma che, nel caso di avvalimento premiale, l'impresa ausiliata debba rispondere NO al quesito presente nel DGUE: "L'operatore economico fa affidamento sulle capacità di altri soggetti per soddisfare i criteri di selezione della parte IV e rispettare i criteri e le regole (eventuali) della parte V?", in quanto tali aspetti si riferiscono esclusivamente all'avvalimento finalizzato al soddisfacimento dei requisiti di partecipazione.

Si chiede altresì conferma che, in caso di avvalimento premiale, l'operatore economico debba invece dichiararne l'utilizzo nell'istanza di partecipazione e allegare tutta la documentazione prevista dall'art. 8 del Disciplinare di gara.

21. COMPILAZIONE DGUE A PORTALE

Con riferimento al subappalto, si chiede conferma che nel DGUE sia possibile indicare anche il CPV 72262000-9, pur essendo consapevoli che alcune attività ricomprese in tale codice non potranno essere oggetto di subappalto, come previsto dall'art. 9 del Disciplinare di gara. Si chiede altresì conferma che le specifiche attività che l'operatore economico intende effettivamente subappaltare dovranno invece essere dettagliate nell'istanza di partecipazione.

22. COMPILAZIONE DGUE A PORTALE

Con riferimento al requisito del fatturato specifico annuo medio da maturare nei migliori 3 anni degli ultimi 5 antecedenti alla pubblicazione della gara, si chiede conferma che, nelle sezioni del DGUE dedicate alla "data di inizio" e "data di fine", possa essere indicato semplicemente il quinquennio di riferimento. Qualora non sia possibile indicare il quinquennio come periodo unico, si chiede di chiarire come debba essere compilato il DGUE nel caso in cui i migliori 3 anni non siano consecutivi.

Risposta n. 9

1. È sufficiente il possesso della certificazione ISO 27001 da parte di una delle imprese del raggruppamento, in conformità a quanto previsto dall'art. 10 lett. d del Bando Tipo n. 1/2023 secondo cui: *"In caso di partecipazione in forma associata la riduzione si ottiene:*
- per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice se uno dei soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o una delle imprese retiste che partecipano alla gara sia in possesso della certificazione;
- per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice se il consorzio o una delle consorziate sia in possesso della certificazione";
2. Si conferma in conformità a quanto previsto dall'art. 106, comma 8, del D.lgs 36/2023 e s.m.i.;
3. L'istanza di partecipazione può essere sottoscritta singolarmente da ciascun componente il costituendo RTI (cfr. altresì la risposta alla precedente domanda n. 6);
4. Si conferma;
5. Il patto d'integrità può essere sottoscritto singolarmente da ciascun componente il costituendo RTI;
6. Si conferma;
7. I suddetti documenti saranno richiesti al termine della procedura all'aggiudicatario della stessa (cfr. art. 20 del Disciplinare di gara);
8. Si conferma (cfr. altresì la risposta al punto 2 della precedente domanda n. 3);
9. Come già precisato al punto 2 della precedente risposta alla domanda n. 1, il servizio di punta deve essere di durata minima annuale ed essere stato eseguito negli ultimi dieci anni computabili a far data da quella di pubblicazione del bando di gara. Il valore economico della referenza è riferito alla singola annualità ed è quindi sufficiente che sia rispettato con riferimento ad una sola annualità contrattuale, indipendentemente dalla durata complessiva del contratto.
10. Preso atto della criticità riscontrata nella compilazione della parte del DGUE relativa al subappalto e considerato che non è possibile autorizzare i concorrenti a indicare una percentuale fittizia di prestazione subappaltabile sarà possibile indicare sino al 100% delle prestazioni subappaltabili nei limiti di cui all'art. 9 del Disciplinare di gara. Rimane fermo che in sede esecutiva il concorrente non potrà chiedere l'autorizzazione al subappalto per una percentuale superiore a quella indicata nel proprio DGUE.
11. Si deve considerare la data del 21/10/2025;
12. Si conferma;
13. Si conferma;
14. Si conferma (cfr. altresì risposta alla precedente domanda n. 6);
15. Si conferma;
16. Purché presente è sufficiente allegarlo in una qualsiasi delle tre aree di caricamento della piattaforma;
17. Si conferma, fatto salvo quanto precisato al precedente punto 9 in relazione al valore economico della referenza;
18. È corretto quanto risultante dal portale, così come rappresentato dalle immagini allegate alla domanda;

19. In caso di RTI costituendo deve essere reso un unico Modello n. 3 sottoscritto da tutti i componenti del RTI;
20. Si conferma in entrambi i casi;
21. Si conferma;
22. Se i tre esercizi rilevanti sono consecutivi è possibile valorizzare il campo “periodo” (data inizio, data fine). Se non sono consecutivi, è possibile valorizzare il campo “periodo” con il quinquennio di riferimento e valorizzare il campo “fatturato medio specifico”, indicando dopo il valore economico medio specifico i tre esercizi utilizzati per calcolare il suddetto valore.

Domanda n.10

inviamo nel seguito una richiesta di chiarimento:

Con riferimento all'Allegato 1 al Disciplinare - Caso di sviluppo_signed, lettera g) e h), si prega di confermare che, data la richiesta di indicare le giornate uomo per ogni figura professionale coinvolta nella realizzazione del caso di sviluppo, l'indicazione di fornire la stima in FP sia da considerarsi un refuso. In caso contrario, dato che il livello descrittivo del caso d'uso non contempla la progettazione di dettaglio della base dati (trattandosi di caso di sviluppo e non di progettazione esecutiva), si prega di esplicitare la tecnica di stima preventiva dei FP, ad esempio Early&Quick Function Point.

Risposta n. 10

Non si tratta di un refuso. La stima in UFP è un dato di partenza del caso d'uso e non è fra le richieste. Tra le richieste invece appare la stima delle giornate necessarie ad effettuare ogni attività per figura professionale (punto g) compreso il conteggio finale dei Function Point a consuntivo.

Domanda n.11

1. *Allegato 1 al Capitolato tecnico - § 6 Servizio di assistenza remota agli utenti: elementi quantitativi, pag 42*
Con riferimento alla tabella "Richieste di assistenza ricevute per le Raccolte dati" si chiede di avere la ripartizione dei ticket per livello di priorità, e la distribuzione mensile degli stessi.
2. *Allegato 1 al Capitolato tecnico- § 6 Servizio di assistenza remota agli utenti: elementi quantitativi, pag 44*
Con riferimento alla tabella dei sistemi di anagrafica si chiede di avere la ripartizione dei ticket per livello di priorità, e la distribuzione mensile degli stessi
3. *Allegato 1 al Disciplinare di Gara - CASO DI SVILUPPO - § 2 Dettagli del progetto, Punto h); pag 3*
Con riferimento al punto h) e alla richiesta di fornire una proposta per i seguenti deliverable: Casi d'uso, Elementi di progettazione, Analisi tecnica, Analisi funzionale, Piano dei test, Conteggio in FP, In considerazione del numero limitato di pagine complessivamente previste (12 pagine) per l'Elaborato, si chiede di confermare che per le proposte dei deliverable sia richiesta solo una descrizione sintetica degli stessi.
4. *Allegato 3 al Capitolato tecnico - 3.3. IQ-05: Difettosità applicativa per kFP pag 9*
Con riferimento alla formula di calcolo dell'indicatore IQ-05
$$IQ-05 = N_difetti_ponderato / (UFP_netti / 1000) + N_difetti_ponderato_MAC / (UFP_ASM / 1000)$$
si chiede di confermare che il secondo addendo della formula è relativo ai soli interventi correttivi che siano causati da regressioni nel software ovvero sono inclusi solo i difetti di “regressione” connessi alla MFP/MAC, e sono esclusi quindi difetti preesistenti del software relativi a forniture precedenti.
5. *Allegato 3 al Capitolato tecnico - § 4.1 IQ-08: Tempo di Risposta dei servizi applicativi (per singolo servizio applicativo)*
Si richiedono le statistiche di tale indicatore, su base mensile, per un periodo di un anno della fornitura in corso (es. 1/10/24 - 30/9/25)
6. *Allegato 3 al Capitolato tecnico - § 4.3. IQ-10: Tempo di presa in carico segnalazioni pervenute*
Si richiedono le statistiche di tale indicatore, su base mensile, per un periodo di un anno della fornitura in corso (es. 1/10/24 - 30/9/25), ovvero si richiede il numero di ticket aperti per mese e la percentuale dei ticket presi in carico entro lo SLA definito.
7. *Allegato 3 al Capitolato tecnico- § 4.4. IQ-11: Tempo di chiusura dei ticket di assistenza*
Si richiedono le statistiche di tale indicatore, su base mensile, per un periodo di un anno della fornitura in corso (es. 1/10/24 - 30/9/25), ovvero si richiede il numero di ticket chiusi per mese, per livello di priorità, e la percentuale dei ticket chiusi (per livello di priorità) entro lo SLA definito.

8. *Capitolato tecnico - § 2.5 - Modello architetturale dei sistemi web-based e dei servizi intranet; Pag. 14*
Si chiede di confermare che la seguente frase: "La piattaforma software proposta dovrà quindi supportare tutte le tecnologie illustrate nel presente Capitolato e negli Allegati 1 e 2 al Capitolato stesso" costituisca un refuso.
9. *Capitolato tecnico - § 4.1.1 Perimetro di Presa in carico e massimali di effort; Pag. 34-35*
A Pagina 34 si afferma che "Il massimale di remunerazione riconosciuto per la somma dei servizi di Presa in carico descritti in seguito (PCA, PIN, PES e AFF) è di 3500 giornate-persona distribuite sui vari profili professionali impiegati (come descritti nel par. 3.6.2.1) e con i seguenti limiti per profilo:
Profilo A: 750 gg-Persona massime
Profilo B: 1750 gg-Persona massime
Profilo C: 1000 gg-Persona massime
Si tengano presente i seguenti vincoli per le attività di Presa in carico:
• la percentuale delle giornate erogate di profilo A sulle giornate consuntivate non deve superare il 20% del totale.
..."
si chiede di confermare che la percentuale del 20% rispetto al totale della presa in carico, da non superare per il profilo A, sia un refuso.
10. *Capitolato tecnico - § 3.6.4, pag. 23*
Con relazione all'indicazione "(*) ATTENZIONE: il valore attuale della Baseline riportata è solo indicativo. Il valore effettivo verrà rilevato al termine del periodo di presa in carico" si chiede di indicare da chi e come verrà rilevato il valore effettivo della baseline al termine del periodo di presa in carico?
11. *Capitolato tecnico - § 3.6.4.1, pag. 23*
Con riferimento all'indicazione "Il canone trimestrale è pertanto da rapportarsi alla baseline misurata in UFP al netto del software in garanzia." si chiede di chiarire come viene individuato e calcolato il software in garanzia sulla baseline a valle di un intervento evolutivo richiesto al fornitore
12. *Capitolato tecnico - § 4.2 Presa in carico applicativa (PCA), pag. 36*
Con riferimento alla frase "Il Fornitore subentrante dovrà concordare con l'Autorità la migliore modalità di redazione... remunerazione pari a (5 GPB x UFP di baseline)/1000... effort massimo di 3 GPB" per le applicazioni che non hanno baseline si assume che la loro dimensione sia inferiore a 1000 FP?
13. *Disciplinare di gara - § 18.1 - CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA (QUALITATIVA), pag 38*
Con riferimento alla richiesta di riga 12 tab 2 pag 38: Staffing minimo (indicativamente oltre 8 MEV in parallelo): 20 programmatori, 6 Business analyst, 10 Tester, 2 Responsabili di integrazione, 3 Project Manager, si chiede di indicare la corrispondenza tra questi profili e quelli riportati nel Capitolato tecnico §3.6.2.1 "Profili professionali per la remunerazione delle attività misurate in Giornate persona" e §5.2.6 "Team di lavoro messi a disposizione dal Fornitore", per poter stabilire la seniority e il relativo inquadramento contrattuale
14. *Disciplinare di gara - § 7.3 - REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE; Pag 14-15-16*
In relazione al possesso del requisito di cui alla lettera a) si chiede di confermare che il requisito è soddisfatto qualora sia stato stipulato ed eseguito e concretamente realizzato negli ultimi 10 anni dalla data di pubblicazione della gara, almeno un servizio [cd. "contratto di punta" inteso come unica fonte negoziale], della durata di almeno un anno avente ad oggetto i servizi indicati al punto 1 della tabella 1 dell'art. 3, e con il valore complessivo di almeno 5 milioni di euro.
Si richiede analoga richiesta di conferma per i REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE di cui alle lettere b) e c), con importi complessivi rispettivamente di 2 milioni di euro (b) e 1 milione di euro (c).
15. *Allegato 1 al Capitolato tecnico Cap. 7 servizio di manutenzione correttiva, pag 45*
"Ai fini del corretto dimensionamento per il servizio MAC, con riferimento alla tabella dei bug per trimestre, si chiede di confermare che sono riportati in tabella i soli bug riscontrati nel periodo. In caso contrario si chiede di chiarire cosa indicano tali numeri, e di fornire il numero dei bug riscontrati per mese o per trimestre, e suddivisi per gravità del bug.
Si chiede inoltre di indicare la difettosità residua al termine del periodo totale riportato."
16. *Disciplinare di gara § 18.1 - CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA (QUALITATIVA), pag 38*
"In merito al criterio di valutazione ""16 - numero di persone certificate SAS VIYA e Enterprise Guide disponibili stabilmente sul progetto"" ed all'algoritmo di calcolo espresso a pagina 40
$$\text{Punteggio} = (\text{PSas} + \text{VSas}) \times (4/\text{Pmax})$$

dove

PSas è il numero di persone, assegnate stabilmente sul progetto, dotate di almeno una delle certificazioni indicate nella tabella "certificazione" che precede in considerazione della quantità, per quanto possa essere ampia, comunque limitata di attività previste in ambito SAS, si chiede di indicare il numero massimo di risorse SAS da assegnare stabilmente sul progetto. In caso non sia previsto un numero massimo si chiede di chiarire il concetto di risorse assegnate stabilmente sul progetto."

17. Allegato 1 al Capitolato tecnico § 6 Servizio di assistenza remota agli utenti: elementi quantitativi, pag 42
Con riferimento alla tabella "Richieste di assistenza ricevute per le Raccolte dati", in cui sono riportate solo le richieste di assistenza per sistema, si chiede inoltre di avere la numerosità dei bug relativi a ciascun sistemi, con la ripartizione degli stessi per gravità, e la loro distribuzione mensile
18. Allegato 1 al Capitolato tecnico § 6 Servizio di assistenza remota agli utenti: elementi quantitativi, pag 44
Con riferimento alla tabella dei sistemi di anagrafica, in cui sono riportate solo le richieste di assistenza per sistema, si chiede inoltre di avere la numerosità i bug relativi a ciascun sistemi, con la ripartizione degli stessi per gravità, e la loro distribuzione mensile
19. Allegato 3 al Capitolato tecnico § 3.4. IQ-06: Difettosità applicativa per singolo progetto consuntivato in UFP - Pag. 11
"Con riferimento all'indicazione: ""L'indicatore IQ-06 rileva la difettosità del software, espressa dal rapporto tra il numero di difetti rilevato per ciascun progetto di una certa dimensione e la dimensione stessa espressa in UFP (come risultante dalla misura funzionale a consuntivo)"" e alla formula
$$IQ-06 = \frac{N_{\text{difetti}}}{\text{ponderato}_{SP}}$$

si chiede di chiarire se l'indicatore IQ-06 sia espresso da un rapporto (e in tal caso di indicarne il denominatore nella formula) o meno, e di rendere congruenti alla indicazione finale gli altri aspetti citati nel paragrafo."
20. Allegato 3 al Capitolato tecnico § 3.5. IQ-07: Difettosità applicativa per singolo progetto consuntivato in GP - Pag 13
"Con riferimento all'indicazione: ""L'indicatore IQ-07 rileva la difettosità del software, espressa dal rapporto tra il numero di difetti rilevato per ciascun progetto di una certa dimensione e la dimensione stessa espressa in GP (come risultante dalla consuntivazione)."" e alla formula
$$IQ-07 = \frac{N_{\text{difetti}}}{\text{ponderato}_{SP}}$$

si chiede di chiarire se l'indicatore IQ-07 sia espresso da un rapporto (e in tal caso di indicarne il denominatore nella formula) o meno, e di rendere congruenti alla indicazione finale gli altri aspetti citati nel paragrafo."
21. Capitolato tecnico 4.1.1 Perimetro di Presa in carico e massimali di effort; Pagina 35
"Si afferma che: ""È incluso nelle attività di Presa in carico il recupero dell'intera base di conoscenza sviluppata dall'Help Desk attuale e in particolare l'importazione nel nuovo sistema di trouble ticketing dell'Autorità di tutti i ticket aperti, gestiti e chiusi con gli utenti negli ultimi 5 anni (o altra gestione dello storico da concordare con l'Autorità che permetta l'accesso a tali informazioni).""
Si chiede di confermare che il nuovo fornitore, in accordo con ARERA ha la facoltà di adottare il sistema di trouble ticketing attualmente esistente o di proporre un nuovo strumento di ticket management integrato con il tool di ITSM"

Risposta n. 11

1. Per la distribuzione TOTALE dei ticket per Priorità e per Mese si faccia riferimento alla tabella riportata qui di seguito:

Mese/Priorità	NA	Alta	Bassa	Critica	Media	Pianificata	Totale complessivo
Oct	318	36	381	11	23	755	1524
Nov	225	22	211	6	21	458	943
Dec	135	21	110	6	20	269	561
Jan	402	28	169	8	46	588	1241
Feb	290	34	139	4	54	514	1035
Mar	466	142	305	9	136	1210	2268
Apr	316	51	165	15	70	1227	1844
May	155	32	163	4	46	1252	1652
Jul	154	25	127	5	75	651	1037
Jun	132	21	104	2	62	702	1023
Aug	132	8	118	1	56	366	681
Sep	107	20	132	7	47	684	997
Totale complessivo	2832	440	2124	78	656	8676	14806

2. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 1 della presente risposta;
3. Il livello di dettaglio deve essere scelto a cura dell'estensore pur rimanendo nelle 12 pagine previste dal Disciplinare;

4. Si precisa che l'IQ-05 non comprenderà difetti del software generati da forniture precedenti fino a quando il determinato sottosistema non verrà sottoposto ad un qualunque intervento di manutenzione di qualsiasi tipologia;
5. Si faccia riferimento alle tabelle qui di seguito riportate relative a T_{max} <=3 secondi e T_{max} <=20 secondi:

Application	2024					2025						
	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre
Anagrafica Operatori	99,55%	99,94%	99,94%	100,0000%	99,8327%	99,9068%	96,1720%	99,5413%	99,9304%	100,0000%	99,8668%	99,75%
Anagrafica Stazioni Appaltanti	99,51%	99,97%	99,97%	100,0000%	99,9428%	99,9002%	98,1627%	99,5258%	99,6548%	100,0000%	99,9955%	99,98%
Anagrafica Teleriscaldamento	99,55%	99,97%	99,97%	99,9978%	99,9449%	99,9099%	98,3641%	99,5667%	99,6504%	99,9967%	99,9946%	99,90%
Anagrafica Territoriale GAS	99,53%	99,97%	99,97%	99,9978%	99,9449%	99,9012%	98,2466%	99,5157%	99,6602%	100,0000%	100,0000%	99,65%
Anagrafica Territoriale Idrica	99,97%	100,00%	100,00%	99,8110%	99,9623%	99,9277%	99,8449%	99,9497%	99,7628%	100,0000%	99,8012%	99,69%
Anagrafica Territoriale Rifiuti (ATRIF)	99,95%	99,99%	99,99%	100,0000%	100,0000%	99,9025%	99,8639%	99,9373%	99,9922%	100,0000%	100,0000%	99,88%
Anagrafica Venditori	99,52%	99,97%	99,97%	99,9978%	99,9432%	99,9370%	98,2217%	99,5212%	99,9547%	100,0000%	100,0000%	99,69%
Applicazione SAS	99,97%	99,93%	99,93%	99,9957%	99,9803%	100,0000%	99,9826%	99,9955%	99,9919%	100,0000%	99,9955%	99,98%
CASSHIB (SSO)	99,99%	99,99%	99,99%	99,9981%	99,9978%	100,0000%	99,9962%	100,0000%	99,9962%	99,9977%	99,9964%	99,65%
Contenzioso	99,85%	99,97%	99,97%	99,9992%	100,0000%	100,0000%	99,9992%	100,0000%	99,2082%	100,0000%	99,8591%	99,85%
Cruscotto anagrafica operatori	99,92%	99,96%	99,96%	99,7628%	99,9673%	99,9073%	99,9466%	99,8966%	99,6018%	99,9975%	99,7805%	99,62%
Cruscotto Procedure Certificazione	99,90%	99,96%	99,96%	99,7633%	99,9652%	99,9067%	99,7558%	99,9348%	99,6716%	99,9970%	99,8863%	99,84%
Estrattore Privato	99,50%	99,94%	99,94%	99,9971%	99,9349%	99,9164%	99,5123%	99,5507%	99,9300%	99,9956%	99,8862%	99,51%
Gestione del Personale	98,81%	98,45%	98,45%	99,7588%	99,9421%	99,9074%	99,9463%	99,8807%	99,6641%	100,0000%	99,6381%	97,90%
Indirizzo Istituzionale	99,90%	99,93%	99,93%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,9980%	100,0000%	100,0000%	99,9989%	99,9122%	99,89%
Inviti	99,99%	99,80%	99,80%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,97%
Missioni	99,94%	99,99%	99,99%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,9985%	100,0000%	99,9964%	99,9992%	99,9970%	99,90%
Monitor per le Raccolte dati 2.0	99,97%	99,99%	99,99%	99,8208%	99,9585%	98,8631%	99,9358%	99,9551%	99,8436%	99,9981%	99,9982%	99,93%
Procedimenti Sanzionatori	99,92%	99,96%	99,96%	99,7634%	99,9640%	99,9169%	99,9503%	99,8968%	99,6706%	99,9968%	99,8817%	99,88%
Programmazione dei lavori del collegio	99,89%	99,92%	99,92%	99,9953%	100,0000%	100,0000%	99,9982%	99,9960%	99,9969%	99,9937%	99,9970%	99,84%
Reclami	99,91%	99,93%	99,93%	99,9965%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,9989%	99,9121%	99,92%
Separazione funzionale	99,97%	100,00%	100,00%	99,8271%	99,9614%	99,9387%	99,8324%	99,9170%	99,7186%	99,9971%	99,7993%	100,00%
Sistema per le Raccolte dati 1.0	99,50%	99,90%	99,90%	99,9977%	99,9020%	99,9014%	98,3668%	99,5002%	99,6528%	99,9974%	99,9958%	99,94%
Sistema per le Raccolte dati 2.0	99,96%	99,99%	99,99%	99,8175%	99,9580%	97,9065%	99,8579%	99,9282%	99,7209%	100,0000%	99,8019%	99,90%
Sistema Unbundling contabile	99,97%	100,00%	100,00%	99,9960%	100,0000%	99,9012%	99,8756%	99,9517%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,00%
Sistema Unbundling contabile BO	99,97%	100,00%	100,00%	99,9980%	99,9957%	99,9262%	99,8674%	99,9462%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,92%
Sito intranet dell'Autorità	99,77%	99,95%	99,95%	99,9603%	99,9788%	99,9943%	99,9603%	99,9641%	99,9443%	99,9999%	99,8420%	100,00%
SSO intranet	99,81%	99,94%	99,94%	99,9692%	99,9657%	99,9953%	99,9623%	99,9542%	99,9352%	99,9693%	99,8719%	99,92%
Vecchio Protocollo	99,87%	99,96%	99,96%	99,9874%	100,0000%	99,9770%	99,9309%	99,9780%	99,9015%	99,9038%	99,9035%	99,75%
Viya 4.0	44,09%	99,59%	99,59%	99,8803%	99,9542%	76,1865%	99,5742%	99,6971%	99,5012%	99,9947%	99,5701%	99,50%

Application	2024					2025						
	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre
Anagrafica Operatori	99,94%	99,95%	99,95%	99,968%	100,0000%	99,9355%	98,2308%	99,9020%	99,9670%	99,9389%	100,0000%	99,9068%
Anagrafica Stazioni Appaltanti	99,99%	99,90%	99,90%	99,9002%	100,0000%	99,9448%	98,4458%	99,9013%	99,9948%	99,9596%	100,0000%	100,0000%
Anagrafica Teleriscaldamento	99,98%	99,98%	99,98%	99,9099%	100,0000%	99,9449%	98,5449%	99,9005%	99,9911%	99,9595%	100,0000%	100,0000%
Anagrafica Territoriale GAS	99,82%	99,90%	99,90%	99,9012%	100,0000%	99,9449%	98,4814%	99,9001%	99,9840%	99,9615%	100,0000%	100,0000%
Anagrafica Territoriale Idrica	99,94%	100,00%	100,00%	99,9277%	99,9078%	99,9672%	99,9072%	99,9754%	100,0000%	99,7268%	100,0000%	99,9037%
Anagrafica Territoriale Rifiuti (ATRIF)	99,98%	99,99%	100,00%	99,9025%	100,0000%	100,0000%	99,8891%	99,9611%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%
Anagrafica Venditori	99,98%	99,93%	99,93%	99,9370%	100,0000%	99,9432%	98,4805%	99,9022%	99,9752%	99,9564%	100,0000%	100,0000%
Applicazione SAS	100,00%	99,97%	99,93%	100,0000%	99,9957%	99,9803%	99,9830%	99,9956%	100,0000%	99,9939%	100,0000%	99,9955%
CASSHIB (SSO)	99,97%	99,99%	100,00%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,9975%	100,0000%	99,9010%
Contenzioso	99,96%	99,90%	100,00%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,2122%	100,0000%	99,9062%
Cruscotto anagrafica operatori	99,94%	99,98%	99,98%	99,9073%	99,9034%	99,9673%	99,9518%	99,9046%	99,9175%	99,6052%	100,0000%	99,9036%
Cruscotto Procedure Certificazione	99,97%	99,97%	99,96%	99,9067%	99,9033%	99,9674%	99,7580%	99,9091%	99,9787%	99,9029%	100,0000%	99,9039%
Estrattore Privato	99,92%	99,90%	99,94%	99,9164%	100,0000%	99,9359%	99,9120%	99,9002%	99,9664%	99,9375%	100,0000%	99,9061%
Gestione del Personale	99,92%	99,94%	99,93%	99,9074%	99,9032%	99,9421%	99,9476%	99,9018%	99,9364%	99,9081%	100,0000%	99,9094%
Indirizzo Istituzionale	99,99%	99,98%	99,93%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,9122%
Inviti	100,00%	100,00%	99,95%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%
Missioni	99,98%	100,00%	100,00%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,9070%
Monitor per le Raccolte dati 2.0	99,98%	99,99%	100,00%	98,8831%	99,9208%	99,9005%	99,8647%	99,9073%	100,0000%	99,8436%	100,0000%	100,0000%
Procedimenti Sanzionatori	99,97%	99,97%	99,96%	99,9169%	99,9634%	99,9670%	99,9527%	99,9015%	99,9792%	99,9032%	100,0000%	99,9011%
Programmazione dei lavori del collegio	99,98%	99,99%	99,93%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,9955%	99,9965%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,9175%
Reclami	99,99%	100,00%	99,94%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	99,9121%
Separazione funzionale	100,00%	99,99%	100,00%	99,9387%	99,9121%	99,9556%	99,8631%	99,9711%	100,0000%	99,7255%	100,0000%	99,9039%
Sistema per le Raccolte dati 1.0	99,99%	99,90%	99,90%	99,9014%	100,0000%	99,9058%	98,5302%	99,9002%	99,9937%	99,9052%	100,0000%	100,0000%
Sistema per le Raccolte dati 2.0	99,97%	99,98%	100,00%	97,9065%	99,9175%	99,9015%	99,8741%	99,9548%	100,0000%	99,7226%	100,0000%	99,9037%
Sistema Unbundling contabile	100,00%	99,99%	100,00%	99,9012%	100,0000%	100,0000%	99,9034%	99,9658%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%
Sistema Unbundling contabile BO	99,99%	99,90%	100,00%	99,9262%	100,0000%	100,0000%	99,9939%	99,9693%	100,0000%	100,0000%	100,0000%	100,0000%
Sito intranet dell'Autorità	100,00%	100,00%	99,99%	99,9943%	99,9970%	100,0000%	99,9970%	99,9991%	100,0000%	99,9992%	99,9953%	99,9113%
SSO intranet	99,98%	99,95%	99,99%	99,9953%	99,9985%	99,9949%	99,9970%	99,9971%	100,0000%	99,9989%	99,9967%	99,9156%
Vecchio Protocollo	99,92%	99,90%	99,96%	99,9770%	99,9874%	100,0000%	99,9383%	99,9780%	99,9761%	99,9039%	99,9078%	99,9035%
Viya 3.5	99,90%	44,28%	99,61%	76,1865%	99,9844%	99,9589%	99,9031%	99,9589%	99,9013%	100,0000%	99,9035%	100,0000%

6. Queste informazioni sono di natura riservata e non necessarie per la partecipazione alla gara;
7. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 6 della presente risposta;
8. Si tratta di un'indicazione generale da tenere presente per gli sviluppi e per l'evoluzione della piattaforma;
9. Si conferma che il 20% è un refuso. Qualora non dovessero essere utilizzate tutte le 3500 giornate, il valore massimo del profilo A è pari al 25%. Comunque, le giornate di profilo A non possono mai superare il valore limite di 750;
10. Si conferma che il valore verrà rilevato da ARERA;
11. Si considerano sottoposti a garanzia tutti i processi di cui si consuntiva l'impatto nel corso dell'ultimo anno ovvero i successivi 4 trimestri a quello di consuntivazione;
12. Si conferma la validità dei valori riportati;
13. Si faccia riferimento al paragrafo 3.6.2.1 del Capitolato tecnico. Si tenga presente che per le attività previste nel servizio MFP la remunerazione avviene esclusivamente tramite AFP. In ogni caso il fornitore ha il dovere di

scegliere i profili più adeguati in relazione al progetto/attività da eseguire;

14. Si veda quanto già indicato alla precedente risposta n.1, punto 2, e alla precedente risposta n. 9 punti 9 e 17;
15. Di seguito la tabella riportata nel documento Allegato 1 Capitolato Tecnico con l'indicazione della gravità di ogni anomalia per ciascun trimestre. Se per difettosità residua si intende il numero di difetti non corretti, si chiarisce che tali difetti sono stati corretti in un tempo congruo;

Trimestre	N.Bug	Gravità
Q3-2024	0	N/A
Q4-2024	3	1 - Critico 1- Alto 1- Medio
Q1-2025	5	4 - Basso 1- Medio
Q2-2025	5	3 - Basso 2- Alto

16. Si conferma che non è previsto un massimo e che per "risorse assegnate stabilmente sul progetto" si intende che le risorse impiegate siano attive sulle specifiche attività progettuali, disponibili in orario di ufficio per comunicazioni estemporanee o programmate con il personale dell'Autorità, che possano essere immediatamente assegnate o riallocate su diverse attività durante la pianificazione, etc. Si ribadisce che tutte le risorse certificate offerte dal concorrente dovranno essere messe effettivamente a disposizione dell'Autorità in sede di esecuzione del servizio;
17. Il dato della distribuzione mensile dei bug per ciascun sistema non è disponibile. ARERA può fornire comunque la distribuzione dei ticket per Priorità e per Mese, rappresentata nella seguente tabella:

Mese/Priorità	NA	Alta	Bassa	Critica	Media	Pianificata	Totale complessivo
Oct	318	36	381	11	23	755	1524
Nov	225	22	211	6	21	458	943
Dec	135	21	110	6	20	269	561
Jan	402	28	169	8	46	588	1241
Feb	290	34	139	4	54	514	1035
Mar	466	142	305	9	136	1210	2268
Apr	316	51	165	15	70	1227	1844
May	155	32	163	4	46	1252	1652
Jul	154	25	127	5	75	651	1037
Jun	132	21	104	2	62	702	1023
Aug	132	8	118	1	56	366	681
Sep	107	20	132	7	47	684	997
Totale complessivo	2832	440	2124	78	656	8676	14806

18. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 17 della presente risposta;
19. Il termine "rapporto" non va inteso come rapporto matematico ma come relazione fra il numero di difetti riscontrati e la dimensione del progetto in UFP. Le soglie sono state definite in relazione a intervalli di dimensione che permettono di individuare il numero massimo di difetti tollerati per ogni intervallo di dimensione. Questo determina una funzione discontinua che non può essere espressa da un rapporto matematico;
20. Il termine "rapporto" non va inteso come rapporto matematico ma come relazione fra il numero di difetti riscontrati e la dimensione del progetto in GP. Le soglie sono state definite in relazione a intervalli di dimensione che permettono di individuare il numero massimo di difetti tollerati per ogni intervallo di dimensione. Questo determina una funzione discontinua che non può essere espressa da un rapporto matematico;
21. ARERA ha selezionato JIRA come tool di ITSM. Il paragrafo 4.4.1 del Capitolato tecnico descrive le attività da svolgere in relazione a tale tool.

Domanda n.12

Allegiamo alla presente documento contenente richieste di chiarimento

1. *riduzioni sulla garanzia provvisoria – Disciplinare di gara art.11 in riferimento alle riduzioni previste ai sensi dell'art. 106, comma 8, del Codice, si chiede cortesemente di confermare:*
 - 1) che in caso di RTI costituendo, per ottenere l'ulteriore riduzione del 20%, sia sufficiente che solo la mandataria possieda la certificazione ISO/IEC27001;
 - 2) che la riduzione del valore della garanzia provvisoria del 30% per il possesso della certificazione di qualità della serie UNI CEI ISO 9000 sia possibile nel caso in cui nell'RTI costituendo vi sia, oltre alla mandataria e le restanti mandanti che la possiedono, anche un Consorzio stabile ai sensi art. 65 lett. d), nel quale sia presente una sola consorziata esecutrice in possesso della predetta certificazione.
2. *REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE – Disciplinare di gara art. 7.3 punti a), b), c)*

In riferimento a quanto previsto nei requisiti di capacità tecnica e professionale, e nello specifico "...di avere stipulato ed eseguito e concretamente realizzato negli ultimi 10 anni dalla data di pubblicazione della gara...". si chiede conferma che il contratto debba avere durata di almeno 12 mesi.

3. **REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA** – Disciplinare di gara art. 7.2
In riferimento a quanto previsto all'articolo 7.2, e nello specifico: "...dichiarare un fatturato specifico medio annuo maturato nei migliori 3 anni degli ultimi 5 precedenti a quello in cui è stata pubblicata la gara, non inferiore a euro 4.500.000,00 (I.V.A. esclusa), conseguito nel settore di attività "Servizi applicativi informatici" tenuto conto che dal bilancio della scrivente non si riesce ad evincere chiaramente che il fatturato prodotto sia relativo a "servizi applicativi informatici", si chiede di confermare se ai fini della comprova sia ammessa la possibilità di produrre il bilancio e/o di estratti e la contestuale produzione della visura ordinaria dalla quale si evince l'attività prevalente ed oggetto sociale.
4. **ART. 16 - CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA TECNICA"** - Disciplinare di gara par 16.1 e 16.2
Nei paragrafi 16.1 e 16.2 del documento disciplinare di gara si indica per il paragrafo 1 : "Il concorrente - al fine dell'attribuzione del punteggio qualitativo di cui al n. 1 della tabella n. 2 di cui al successivo art. 18, par. 18.1 - dovrà presentare la propria proposta progettuale mediante un elaborato dal titolo "Caso di sviluppo"." per il paragrafo 2 viene indicato "Il concorrente - al fine dell'attribuzione del punteggio qualitativo di cui al n. 2 della tabella n. 2 di cui al successivo art. 18, par. 18.1 - dovrà presentare una relazione dal titolo "Approccio alla cybersecurity". Si chiede conferma che la richiesta è di produrre due documenti distinti, uno per il caso di sviluppo e uno per l'approccio alla cibersecurity.
5. **Perimetro di conformità normativa in materia di cybersecurity e protezione dati personali - Allegato 5 al Capitolato Tecnico - Information Security Policy per i Fornitori - Cap. 3, Policy ID: Sec001, Sec002 e Sec003**
Con riferimento all'Allegato 5, si chiede di confermare se la conformità normativa in materia di cybersecurity e protezione dati personali (es. NIS 2, GDPR, ecc.) debba essere garantita dal Fornitore esclusivamente con riferimento al proprio ecosistema tecnico-organizzativo, oppure anche con riferimento alle applicazioni, infrastrutture e processi di ARERA gestiti o comunque coinvolti nei servizi oggetto della fornitura. Il chiarimento è necessario ai fini della corretta redazione del "Approccio alla cybersecurity" richiesto dal Disciplinare di gara, in quanto la definizione del perimetro di applicazione della conformità normativa incide direttamente:
 - sulla delimitazione delle responsabilità di sicurezza tra ARERA e il Fornitore;
 - sull'impostazione del modello di governance e gestione degli incidenti;
 - sulla descrizione delle misure tecniche e organizzative da includere nella relazione.

Risposta n.12

1. Con riferimento al punto 1 della presente domanda n.12 si veda quanto indicato nella risposta n. 9, punto 1. Con riferimento al punto 2 la regola generale è che ogni soggetto che esegue la prestazione deve possedere la certificazione di qualità e, quindi, nel caso specifico di Consorzio stabile la certificazione di qualità deve essere posseduta dal Consorzio medesimo se esegue in parte la prestazione e da tutte le consorziate esecutrici della prestazione;
2. Si veda la precedente risposta n.1, punto 2;
3. Non si conferma. Si veda altresì la precedente risposta n.3, punto 2;
4. Si conferma;
5. Si conferma che la conformità normativa deve essere garantita per tutto quanto oggetto della fornitura, quindi anche ciò che concerne applicazioni, infrastrutture e processi di ARERA gestiti o comunque coinvolti nella fornitura stessa.

Domanda n.13

1. **Disciplinare di gara - ART. 3 - Oggetto dell'appalto e importo - Pagina 10**
In riferimento alle chiamate mese dell'HDT (circa 2.000) e da possibili picchi periodici che porterebbero a 4.000 chiamate mese, si chiede di fornire o il dato storico relativo a quali e quanti mesi in un anno si verificano tali picchi, o in subordine (supponendo che i picchi si verifichino soprattutto in occasione delle chiusure delle raccolte dati), il calendario delle chiusure delle varie raccolte e il numero di operatori iscritti a ciascuna raccolta
2. **Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT - 3.1 - Oggetto della fornitura - Pagina 16 6.6 - Help Desk Regulatorio - Pagina 64**
Per il servizio di HDR si chiede di chiarire la modalità e frequenza di pianificazione dei GP in un dato periodo. Si chiede di indicare il minimo numero richiesto di persone per il servizio HDR nei periodi di attività normale continuativa.

3. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT - 4 - Servizio di Presa in Carico - Pagina 34*
Per i servizi HDT e HDR è prevista la conclusione del periodo di formazione "Offline" durante il quarto mese. E' corretto affermare che tale formazione sarà comunque svolta durante il quarto mese? In caso contrario si prega di chiarire.
4. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT - 4 - Servizio di Presa in Carico - Pagina 34*
E' corretto prevedere, ai fini della formulazione dell'offerta economica, che la formazione Offline degli operatori di HDT e HDR sarà svolta remotamente e non in presenza presso la sede ARERA? In caso contrario si prega di chiarire se le eventuali spese di trasferta possono essere recuperate data l'eccezionalità delle trasferte per questo servizio
5. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT - 4 - Servizio di Presa in Carico - Pagina 34*
Le attività di affiancamento attivo degli operatori di HDT e HDR sono previste solo per il quinto mese o anche per parte del sesto mese?
6. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT - 4 - Servizio di Presa in Carico - Pagina 34*
Confermato che le attività di affiancamento attivo degli operatori di HDT e HDR non siano previste "in presenza" quali strumenti ARERA prevede di utilizzare per svolgere tale attività remotamente?
7. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT - 4.4 - Presa in carico dell'esercizio - Pagina 37*
In relazione alla richiesta "il Fornitore implementa il servizio di Help Desk ed effettua la formazione dei referenti dell'Autorità", si chiede di chiarire in quale dei 6 mesi di presa in carico dovrà essere svolta tale attività e quali dovranno essere gli argomenti oggetto della formazione.
8. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT - 6.7.1 - Service Desk - Pagina 64*
A fronte di quanto scritto e cioè che il fornitore deve "predisporre canali di contatto separati per gli utenti interni dell'Autorità e per gli utenti esterni regolati oltre che differenti processi di gestione per i servizi HDT, HDR, SUP, ecc.", si chiede di indicare quali siano, oltre all'HDR e all'HDT, i servizi per i quali è richiesta la predisposizione di canali di contatto e quali i volumi annui attesi per ciascuno di essi.
9. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT - 6.7.1 - Service Desk - Pagina 65*
Nel documento tecnico è scritto che "Il Service Desk dovrà essere raggiungibile in orario d'ufficio telefonicamente attraverso un numero verde (il cui costo deve essere compreso nel canone del servizio)". Si chiede di quantificare le chiamate annue dei diversi servizi componenti il Service Desk (p.e. l'HDR, etc...) per poterlo dimensionare/valorizzare ai fini dell'offerta economica.
10. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT - 6.7.1 - Service Desk - Pagina 65*
Nel documento tecnico è scritto che "Per Tempo di Presa in carico di un ticket si intende il tempo che intercorre fra la ricezione della richiesta (telefonicamente o via e-mail) e l'assegnazione al gruppo che dovrà gestire il ticket". Si chiede di confermare che le richieste giunte via mail alla casella di servizio ARERA saranno acquisite automaticamente dal tool ITSM (Jira) di ARERA e da lì, sempre automaticamente, passati e assegnati al fornitore sul suo tool ITSM.
11. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT - 6.5 - HDT - Pagina 63*
Si chiede di fornire dato storico tempo medio di gestione di un contatto/richiesta da parte dell'Help Desk Tecnico
12. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT - 6.5 - HDT - Pagina 63*
Si chiede di fornire il tempo medio storico di gestione di un contatto/richiesta da parte dell'Help Desk Regolatorio
13. *Allegati al CT - Allegato 2 - Pagina 14 6.7.1 - Service Desk - Pagina 65*
Visto che il fornitore dovrà farsi carico del Numero Verde, dovrà essere effettuato il trasferimento del Numero Verde attualmente utilizzato?
14. *Allegati al CT - IQ-10*
Quando è scritto che "Il mancato rispetto del valore di soglia mensile comporta l'applicazione di una penale pari al 2% del costo trimestrale del servizio corrispondente (HDT o HDR) per ogni punto percentuale intero inferiore al valore di soglia" si prega di chiarire come sia calcolato il valore trimestrale corrispondente al servizio HDR e di conseguenza il valore della penale, dato che non si tratta di un servizio a canone fisso ma remunerato a GP.
15. *Capitolato Tecnico e Disciplinare - IQ-10 Par 6.6 pag 64 CT, Disciplinare punto (g) art 3 pag 10*
Se il numero delle risorse da impiegare nel HDR saranno definite da ARERA, questo come si coniuga con i livelli di servizio richiesti in IQ-10?
16. *Allegati al CT - IQ-10 par 4.3 pag 10 allegato 3 al CT*
Considerando che il servizio HDT prevede un volume tra i 2000 e i 4000 ticket/mese, si chiede di chiarire da dove

origina il valore di 8000 ticket/mese indicati nella descrizione delle Azioni Contrattuali dell'indicatore IQ-10.

17. *Allegati al CT -IQ-11*
Nel caso di segnalazioni giunte al di fuori dell'Orario d'Ufficio, si chiede di confermare che la chiusura dei ticket di assistenza potrà avvenire anche senza il contatto dell'utente richiedente per informarlo dell'attività svolta. In caso contrario si prega di chiarire come chiudere i ticket di assistenza oltre l'orario di ufficio (p.e. la notte per le priorità 1-2-3-4 o i festivi per le priorità 1-2).
18. *Allegati al CT- "IQ-11 IQ-12"*
Dato che "il miglioramento dei valori di soglia avrebbe effetto anche sui tempi massimi di chiusura del IQ-11", si chiede di confermare se l'eventuale miglioramento del IQ-11 abbia effetto anche sull'IQ-12.
19. *Allegati al CT "IQ-11 IQ-12"*
Si chiede di confermare che, nel caso applicazione di penali dovute a Priorità 1 e 2 riferite ai due IQ, esse NON andranno sommate. Nel caso sia non confermato, si prega di dettagliare il metodo di calcolo.
20. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 2 al Capitolato Tecnico (cap.7.7 "SISTEMI DI GESTIONE")*
Viene specificato che nel CSP AWS sono presenti circa 20 VM dedicate ai sistemi di gestione. E' possibile avere un elenco completo di tutti gli ambienti/soluzioni (incluso il relativo Vendor e la versione) installate su dette VM?
21. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 2 al Capitolato Tecnico (cap.2.1 "Ambiente Virtualizzato")*
Si chiede di confermare che il numero delle VM che compongono l'infrastruttura di ARERA sono 12 Windows e 80 Linux, interamente ospitate su VMC, l'unica infrastruttura che usa servizi "nativi" AWS è l'infrastruttura SAS Viya sui nodi EKS indicati
22. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 2 al Capitolato Tecnico (cap.2.1 "Ambiente Virtualizzato")*
Vengono indicate 40 VM in disaster recovery, dove sono istanziate le immagini del DR? sulla stessa region di Milano oppure in altra region? Si chiede di fornire i dettagli dell'infrastruttura di DR in termini di IaaS e network/security
23. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 2 al Capitolato Tecnico (cap.3 "Gestione Database")*
Si chiede di fornire le versioni di database che vengono utilizzate, la configurazione sui vari ambienti (clustering, single instance ecc) e la numerosità delle istanze per tipologia.
24. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 2 al Capitolato Tecnico (cap.2.2 "Sistemi Operativi")*
Si chiede di fornire le versioni e la tipologia dei sistemi operativi utilizzati
25. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 2 al Capitolato Tecnico (cap.7.4 "Descrizione Aree Applicative")*
Si segnala che il paragrafo 7.4 dell'All. 2 al capitolato tecnico, appare incompleto. Si chiede di fornire la versione del documento aggiornato.
26. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT Capitolato Tecnico Cap. 6.1 GIN*
Nella tabella a pagina 60 si fa riferimento a "La gestione del sito di disaster recovery è di competenza del Fornitore" con le relative specifiche di conformità. La descrizione di conformità descrive la disponibilità di un data center fisico, che è in contrasto con quanto dichiarato nell'allegato 2, dove si descrive l'infrastruttura totalmente in Cloud IaaS AWS e si dichiara la disponibilità di 40 VM già configurate in DR. SI chiede di chiarire l'effettivo scenario di DR per le componenti d'infrastruttura
27. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 5 al Capitolato Tecnico (Annesso A "Accordo di Nomina a Responsabile del Trattamento Dati")*
Si chiede conferma che non ci siano limitazioni nell'erogazione dei servizi da remoto che prevedano il trattamento di dati personali (ad esempio HDT, HDR e servizi di sicurezza), da paesi extra-UE che operano conformemente alla normativa GDPR. Si chiede inoltre conferma che si possano erogare servizi da remoto da paesi inclusi nella UE al di fuori dell'Italia.
28. *Disciplinare di Gara ART. 3 - Pag.10*
In riferimento al servizio di manutenzione correttiva e adeguativa e ai volumi in ambito previsti, si richiede di indicare la quota percentuale relativa al solo servizio MAC.

29. *Disciplinare di Gara ART. 3 - Pag.10*
Si chiede di fornire il dettaglio di calcolo della base d'asta relativa al servizio di manutenzione correttiva e AMM (AMM/MAC). Non è chiaro come si ricostruisca il valore dalla base d'asta con i dati a disposizione
30. *Disciplinare di Gara e Capitolato Tecnico Disciplinare ART. 3 - Pag.10, Capitolato par 3.6.3 pg 22*
Si chiede di fornire il dettaglio di calcolo della base d'asta relativa al servizio di modernizzazione (MOD). IL valore di UPF presenti nel punto (i) dell'art 3 del Disciplinare non corrispondono con quelli che si calcolano dalla tabella del Capitolato Tecnico al pragrafo 3.6.3 a pg 22
31. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT*
Poiché nella lettura del disciplinare tecnico e dei suoi allegati si rilevano informazioni discordanti, si chiede di fornire la lista degli strumenti in carico al Fornitore e quelli forniti da ARERA nell'ambito dei servizi e dell'applicabilità richiesta da Capitolato. In particolare: strumenti di governo della fornitura (par. 3.3.1 pag. 17), sistemi di supporto per la gestione delle attività di progetto (par. 2 Allegato1 al DT), strumenti di monitoraggio e gestione (par. 7 Allegato3 al DT).
32. *Allegato 1 - Caso di Sviluppo Cap 2 - pag. 3*
Si chiede di confermare che l'effort possa essere rappresentato in forma sintetica e aggregata (es. matrice attività–ruolo–profilo–giornate complessive o percentuali), senza dettagliare la combinazione puntuale delle singole risorse. Si richiede inoltre conferma che la stima possa essere ricavata dai valori AFP applicando i coefficienti previsti, evitando la ripetizione analitica dei legami attività–giornate–profilo. Si chiede infine conferma che le stime di conversione tra FP e Giornate abbiano valore esclusivamente per la fase di aggiudicazione essendo il servizio MEV remunerato a FP in corso di contratto
33. *Disciplinare di Gara*
"Si chiede all'Autorità di confermare se, ai fini del computo del numero massimo di pagine previsto per i documenti "Caso di Sviluppo" e "Approccio alla Cybersecurity", debbano ritenersi escluse – oltre alla copertina e all'indice, come già esplicitato nel Disciplinare – anche ulteriori sezioni non valutative quali:
 - eventuale Executive Summary introduttivo, inserito a scopo di orientamento del lettore e privo di contenuti suscettibili di valutazione tecnica;
 - eventuali note legali e/o disclaimer obbligatori dell'operatore economico, anch'essi privi di contenuti afferenti ai criteri di valutazione.
 - eventuali allegati (es. template Use cases)"
34. *Disciplinare di Gara*
Si chiede di confermare che il documento "Approccio alla Cybersecurity" richiesto dal Disciplinare debba riferirsi alle modalità con cui il Fornitore garantisce la sicurezza dei servizi applicativi e infrastrutturali nell'ambito della fornitura ARERA, e non alla descrizione di un sistema di gestione della sicurezza aziendale completo.
35. *Allegato 1 - Caso di Sviluppo Cap 2 - pag. 3*
Si chiede di confermare che la richiesta di cui alla lettera h), relativa alla proposta dei deliverable (casi d'uso, elementi di progettazione, analisi tecnica e funzionale, piano dei test, conteggio Function Point), possa essere soddisfatta mediante esempi sintetici e, se necessario, con allegati separati che non concorrono al conteggio delle pagine.
36. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 1 al Capitolato Tecnico (cap.2 "PERIMETRO DI PRESA IN CARICO")*
Nel capitolo specificato vengono elencate le 4 categorie di sistemi afferenti al perimetro di presa in carico: 3 di queste sono effettivamente descritte nel seguito del documento - sono presenti, infatti, nell'indice del documento - relativamente alla categoria "SISTEMI DI SUPPORTO PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI PROGETTO" non ci sono informazioni specifiche. E' possibile avere la descrizione dettagliata dei sistemi inclusi nella categoria "SISTEMI DI SUPPORTO PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI PROGETTO" ? Oppure è un refuso che sia incluso nel perimetro di presa in carico, ed è a cura del Fornitore mettere a disposizione il sistema di supporto per la gestione delle attività di progetto?
37. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 5 al Capitolato Tecnico (Cap.3 "Policy di Sicurezza", pag.9, SEC014)*
Con riferimento al requisito specificato, si chiede di fornire dettagli sulle attuali soluzioni Firewall e WAF (Vendor, nome/modello della soluzione e eventuale versione installata)
38. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 5 al Capitolato Tecnico (Cap.3 "Policy di Sicurezza", pag.9, SEC014)*
Con riferimento al requisito specificato, si chiede di fornire dettagli sulle attuali soluzioni anti-malware e end-point

security (Vendor, nome/modello della soluzione e eventuale versione installata)

39. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 5 al Capitolato Tecnico (Cap.3 "Policy di Sicurezza", pag.9, SEC014)*
Con riferimento al requisito specificato, si chiede di confermare che la soluzione di "Monitoraggio degli eventi di Sicurezza (SIEM)" è fornita dalla stazione appaltante e di fornirne i dettagli (Vendor, nome/modello della soluzione e eventuale versione installata). Si chiede, inoltre, di fornire, ai fini del dimensionamento del servizio SOC, tutte le informazioni note sui volumi attuali e/o attesi degli eventi/log (EPS o GB/giorno), il numero di asset e applicazioni critiche da monitorare.
40. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 5 al Capitolato Tecnico (Cap.3 "Policy di Sicurezza", pag.9, SEC014)*
Con riferimento al requisito specificato, si chiede di confermare che le soluzioni di "Log Collection e Log Analysis" siano fornite dalla stazione appaltante e di fornirne i dettagli (Vendor, nome/modello della soluzione e eventuale versione installata)
41. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 5 al Capitolato Tecnico (Cap.3 "Policy di Sicurezza", pag.9, SEC014)*
Con riferimento al requisito specificato, si chiede di confermare che le soluzioni di "Privileged Access Management (p.e. Oracle Database Vault)" siano fornite dalla stazione appaltante e di fornirne i dettagli in termini di Vendor, nome/modello della soluzione e eventuale versione installata. Si chiede, inoltre, di specificare le tipologie e la numerosità delle utenze privilegiate che il sistema deve gestire: accesso ai sistemi, accesso ai DB o entrambe?
42. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT Capitolato Tecnico, par. 3.9.5 "Verifiche di sicurezza e piani di rimedio", pag.31*
"Nel par. 3.9.5 del Capitolato Tecnico e nell'Allegato 5 (Security policy per i fornitori) si indicano differenti cadenze temporali per le verifiche di Sicurezza di tipo "vulnerability assessment" e "test di sicurezza manuali e penetration test", rispettivamente: trimestrale/annuale nel primo documento e semestrale nel secondo documento. Viene richiesto di indicare la frequenza minima richiesta per ogni tipologia di test."
43. *Disciplinare di Gara ART. 3 - Oggetto dell'appalto e importo - Pagina 10*
In relazione ai volumi quantitativi di pag 10 stimati al punto d) e relativi ai FP di manutenzione della baseline applicativa esistente, si chiede che venga indicata orientativamente la % di FP delle componenti applicative che mediamente potranno essere sviluppate con la tecnologia SAS sul totale
44. *Disciplinare di Gara ART. 3 - Oggetto dell'appalto e importo - Pagina 10*
In relazione ai volumi quantitativi di pag 10 stimati al punto c) e relativi ai FP del servizio di sviluppo, si chiede che venga indicata orientativamente la % media nel periodo di contratto di FP delle componenti applicative da sviluppare con tecnologia SAS sul totale o almeno di confermare che si assume prevalente negli sviluppi rispetto alle altre tecnologie complessivamente intese
45. *Disciplinare di Gara ART. 3 - Oggetto dell'appalto e importo - Pagina 10*
In relazione ai volumi quantitativi di pag 10 stimati al punto i) e relativi ai UFP del servizio di modernizzazione, si chiede che venga indicata orientativamente la % di UFP delle componenti applicative da sviluppare con tecnologia SAS sul totale
46. *Disciplinare di Gara Par. 7.2 - Requisiti Speciali di Capacità economica e finanziaria*
In riferimento a quanto richiesto al Par. 7.2 - REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA - Comprova ("La comprova del requisito è fornita mediante uno dei seguenti documenti:- per le società di capitali mediante bilanci, o estratti di essi, approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte corredati della nota integrativa- per gli operatori economici costituiti in forma d'impresa individuale ovvero di società di persone mediante copia del Modello Unico o la Dichiarazione IVA;- dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società ove presente (sia esso il Collegio sindacale, il revisore contabile o la società di revisione), attestante la misura (importo) del fatturato dichiarato in sede di partecipazione) si chiede di confermare che, in caso di mancanza di dettaglio della descrizione dei servizi nel Bilancio, tale requisito possa essere comprovato, in alternativa, con lettere di attestazione di clienti contenenti la descrizione del fatturato specifico e gli importi associati e/o Contratti e fatture quietanzate alla luce del fatto che i bilanci riportano un fatturato globale generico e non specifico.
47. *Disciplinare di Gara Par. 7.3 - Requisiti Speciali di Capacità tecnica e professionale*
In riferimento a quanto indicato al Par. 7.3 - REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE lett.a), b), c) ("Comprova - Tali documenti dovranno essere inseriti nel sistema FVOE 2.0 di ANAC dall'operatore

economico") si chiede di confermare che l'inserimento della documentazione di comprova nel FVOE debba avvenire esclusivamente a seguito di richiesta da parte della stazione appaltante verso il concorrente risultato primo in graduatoria.

48. *Disciplinare di Gara Par. 7.3 - Requisiti Speciali di Capacità tecnica e professionale*
In riferimento a quanto richiesto al Par. 7.3 - **REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE** lett. a), b), c) ("omissis. il contratto deve essere stato stipulato ed eseguito e concretamente realizzato per un valore annuale almeno pari aomissis") si chiede di confermare che, possa ritenersi valido anche un Contratto stipulato precedentemente al periodo richiesto ma eseguito all'interno degli ultimi 10 anni dalla data di pubblicazione della gara. In caso di risposta negativa si chiede di confermare che si possa considerare, ai fini del requisito, la proroga del contratto sopra menzionato purché stipulata all'interno del periodo richiesto con i relativi servizi.
49. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT Capitolato Tecnico, par. 6.1 "Gestione dell'Infrastruttura (GIN)", pag.56*
"Nella tabella 3, requisito ""Sicurezza dell'Infrastruttura"", viene citato espressamente: ""... con particolare riferimento agli aspetti di riservatezza dei dati per i quali deve essere garantito un livello di sicurezza adeguata. A titolo di esempio deve essere garantita la crittografia in transito e a riposo dei dati con algoritmi e modalità di gestione delle chiavi adeguate al livello di sicurezza richiesto"". Relativamente al tema delle ""crittografia a riposo"", si chiedono, informazioni su cosa risulti attualmente implementato, specificando nome e versione delle soluzioni utilizzate, incluso l'eventuale KMS (Key Management System)"
50. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT Capitolato Tecnico, par. 6.1 "Gestione dell'Infrastruttura (GIN)", pag.56*
Nella tabella 3, requisito "Sicurezza dell'Infrastruttura", vengono evidenziate le fonti dei requisiti di sicurezza delle informazioni che il Fornitore deve tenere in considerazione, tra le quali viene citata la seguente: "• le altre Policy di Sicurezza delle informazioni dell'Autorità;". Si chiede di poter avere un'indicazione/breve sintesi delle tematiche indirizzate da tali Policy di Sicurezza ed applicabili al contesto di riferimento del Capitolato.
51. *Capitolato Tecnico Par. 5.2.7.2 & 5.2.7.3*
Nel par. 5.2.7.2 si afferma che il collaudo di una funzionalità avviene di norma durante lo stesso sprint in cui è sviluppata ("autoconsistenza dello sprint"), mentre nel par. 5.2.7.3 si prevede che le operazioni di collaudo abbiano inizio entro dieci giorni lavorativi dalla comunicazione di "pronti al collaudo". Si chiede di chiarire come i due concetti si coordinino: il collaudo deve essere svolto durante lo sprint o può avvenire entro i 10 giorni successivi alla chiusura dello sprint?
52. *Capitolato Tecnico Par. 5.2.7.4*
Si chiede di confermare che il primo bullet "Tipo documento" sia da intendere come un refuso.
53. *Capitolato Tecnico Par. 5.2.8*
Si chiede di confermare che tutti i sorgenti in ambito siano sul repository indicato e fornito da ARERA (git).
54. *Allegati al CT All.4, 3.2.1 - Misurazione di Baseline*
Si chiede di fornire, se esiste, un template standard per i conteggi e la valorizzazione delle baseline. Qualora non fosse disponibile, è possibile utilizzare un template messo a disposizione da GUFPI-ISMA?
55. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT Capitolato Tecnico (CT), §2.1.2*
Relativamente allo standard ITIL, si chiede di confermare che si richiede la ITIL 3 2011 e non ITIL4 (2019).
56. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT Capitolato Tecnico (CT), §3.7.4*
Si chiede di confermare che l'aggiornamento delle baseline funzionali sia oggetto del servizio SUP (supporto specialistico).
57. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT Capitolato Tecnico (CT), §3.6.1*
Considerando che il Prezzo Unitario per FP (PUN) dovrebbe essere differenziato per tecnologie/ambienti e non essere 'unico' per tutti i domini funzionali (cfr. ISO14143-5), si chiede di chiarire come si concilia questo aspetto con i diversi livelli di produttività nominale.
58. *Capitolato Tecnico Par. 5.2.7.3*
Nel par. 5.2.7.3 si indica: "Gli ambienti di sviluppo, test e collaudo dovranno essere messi a disposizione da parte del Fornitore" mentre nel documento B8B3485154 Allegato_2_Cap_tecnico sono dettagliati gli ambienti di sviluppo e test/collaudo oltre alla produzione: si chiede di confermare che tali ambienti siano forniti da ARERA.
59. *Allegati al CT Allegato 4*

Si chiede di confermare che le indicazioni fornite dalla normativa IFPUG 4.3.1 sono prevalenti rispetto alle linee guide fornite dalla stazione appaltante nell'allegato 4 (ad esempio, si faccia riferimento al calcolo ed alla applicazione del VAF in caso di requisiti non funzionali rivisto nell'allegato 4 come FCC, o la richiesta di considerare solamente 7 caratteristiche invece del numero previsto dalla ISO/IEC 25010:2023).

60. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT "B8B3485154_Capitolato_Tecnico_signed.pdf Permetro di Presa in carico"*
Si chiede di confermare che l'affiancamento attivo può essere richiesto per tutti i sistemi elencati nel documento B8B3485154_Allegato_1_Cap_tecnico_signed.pdf.
61. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT eDGUE, Criteri di Selezione-Referenze*
In riferimento a quanto indicato nella Guida generale alla compilazione dell'eDGUE, Criteri di Selezione-Referenze si chiede di confermare che nel campo "Valore complessivo" ("indicare l'importo annuale (al netto dell'I.V.A.) del contratto di servizio") il riferimento all'importo annuale sia un refuso e che in tale campo vada inserito il valore complessivo del contratto (es importo complessivo del contratto 51 milioni comprensivo anche di servizi non in scope della gara, durata del contratto 4 anni, valore inserito nel campo "Valore complessivo" 51 milioni). In caso di risposta negativa si chiede di precisare quale importo debba essere inserito.
62. *Guida Compilazione DGUE eDGUE, Criteri di Selezione-Referenze*
"In riferimento a quanto riportato nel eDGUE, Criteri di SELEZIONE"" ed alla luce del fatto che nella Guida generale alla compilazione dell'eDGUE, Criteri di Selezione-Referenze nel campo ""Valore complessivo"" si chiede di indicare l'importo annuale (al netto dell'I.V.A.) del contratto di servizio - si chiede di precisare quali valori vadano inseriti nei seguenti campi:
""Valore complessivo""
""valore specifico""
""Periodo (data inizio e data fine)""
Nel caso di seguito riportato relativo ad Es. al Par. 7.3 - REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE, Lett. c) (".....omissis il contratto deve essere stato stipulato, ed eseguito, per un valore annuale almeno pari a 100.000,00 euro (al netto dell'I.V.A.)")"
REFERENZA:
Durata Contratto dal 01/01/2022 al 30/04/2024 (28 mesi)
Fatturato specifico per tutta la durata del Contratto Euro 335.000,00 così' suddiviso negli anni: anno 2022 120K, anno 2023 115K, anno 2024 (fino al 30/04/202) 100K"
63. *Capitolato Tecnico - Documento Introduttivo e allegati al CT ALLEGATO 1 al Capitolato Tecnico (cap.2 "PERIMETRO DI PRESA IN CARICO")*
Si chiede di confermare che la documentazione a corredo dei sistemi/applicazioni da prendere in carico ed elencate nell'allegato1, sia conforme a quanto richiesto per gli interventi di manutenzione evolutiva

Risposta n.13

1. I picchi si possono verificare soprattutto nei mesi di marzo, aprile, maggio, in occasione della chiusura di molte raccolte dati che servono per la compilazione della "Relazione Annuale al Parlamento" (di norma programmata tra giugno e luglio). In particolare, in questo periodo, molto traffico è generato dalla Raccolta Indagine annuale sui produttori elettrici;
2. Non è stato definito un numero di persone minimo per il servizio HDR. Come citato al punto g dell'Art. 3 del Disciplinare di gara, l'attuale consistenza dell'HDR è di 18 persone. Il numero è soggetto ad un cambiamento molto lento e graduale;
3. Si conferma che la formazione verrà comunque svolta anche durante il quarto mese. L'obiettivo è quello di rendere il personale sufficientemente formato in modo d'affrontare la fase di affiancamento attivo con adeguata preparazione;
4. L'Autorità agevola il lavoro da remoto ma non si esclude che, per motivi di efficienza, vengano richieste sessioni in presenza anche per un determinato periodo. Nel caso specifico per il personale di HDT e HDR durante il servizio di "Presa in carico" sono previste sessioni in presenza per efficacia della fase di inserimento. Si sottolinea che durante questa fase il servizio è quello di "Presa in carico" e non ricade nel servizio HDT o HDR. Non sono previsti rimborsi per le trasferte;
5. Si conferma che l'affiancamento attivo è previsto anche per il sesto mese;
6. L'Autorità agevola il lavoro da remoto ma non si esclude che, per motivi di efficienza, vengano richieste sessioni in presenza anche per un determinato periodo. Nel caso specifico per il personale di HDT e HDR durante il servizio di "Presa in carico" sono previste sessioni in presenza per efficacia della fase di inserimento. Si sottolinea che durante questa fase il servizio è quello di "Presa in carico" e non ricade nel servizio HDT o HDR. Non sono previsti rimborsi

- per le trasferte. Gli strumenti di condivisione da remoto verranno concordati in fase di “Presenza in carico”;
7. La formazione al personale dell'Autorità dovrà essere svolta orientativamente intorno alla fine del quarto mese e gli argomenti saranno relativi al processo di gestione dei ticket e all'uso del tool ITSM;
 8. Come descritto nel paragrafo 6.7.1 il service desk deve essere il collettore di tutte le richieste provenienti dagli utenti (anche se attraverso canali tecnicamente separati) e quindi sarà il service desk stesso a gestire il punto d'ingresso di ogni canale. Le modalità con cui i ticket verranno distribuiti sui vari servizi dipenderanno dai processi definiti con l'Autorità e possono afferire ad ognuno dei servizi oggetto della fornitura;
 9. Come già chiarito c'è un solo canale telefonico (numero verde e il corrispondente numero standard per le chiamate entranti dall'estero). Il numero di chiamate inbound al giorno varia dalle 60 alle 110;
 10. Si conferma che le richieste giunte via e-mail verranno acquisite automaticamente dal sistema di ITSM. Il tempo di Presenza in Carico di un ticket che giunge via e-mail sarà dato dal tempo che intercorre fra l'acquisizione dell'e-mail e la risposta verso l'utente di Presenza in carico da parte del tecnico assegnatario (vedi IQ-10);
 11. Il dato è relativo alle performance del fornitore attuale sottoposto ad un differente capitolato quindi la domanda non è pertinente alla gara in atto;
 12. Il dato richiesto non disponibile. Si tenga in considerazione che per il tipo di supporto erogato il tempo di gestione di un ticket può durare anche più giorni e può comportare la necessità di effettuare chiamate outbound per contattare i referenti dei regolati. Si tenga in considerazione che il servizio HDR è remunerato a GP e quindi il tempo di gestione non influisce sulla redditività del servizio;
 13. Sì, dovrà essere effettuato il trasferimento del numero verde (e del numero standard per le chiamate dall'estero);
 14. Se il ticket afferisce al servizio HDR la penale viene calcolata sulla remunerazione del servizio del trimestre in cui si è verificata la violazione del IQ-10;
 15. Per il particolare tipo di attività, in cui sono richieste chiamate outbound verso gli operatori, il personale HDR è assegnatario di numerosi ticket contemporaneamente, di conseguenza l'indicatore IQ-10 è facilmente rispettabile con un'organizzazione efficiente. Nel momento in cui comunque l'Autorità (interloquendo con il fornitore) dovesse rendersi conto che il gruppo assegnato al servizio HDR è "sotto-staffato" procederebbe a rinforzare il gruppo;
 16. L'indicazione rappresenta il doppio dell'estremo superiore del carico medio. Questo valore è stato preso come riferimento in base all'esperienza decennale sul servizio;
 17. Come specificato dall'IQ-11 il "Termine" è dato dalla "Data e ora di comunicazione all'utente della risoluzione del problema segnalato". In pratica questo si traduce nell'email che viene inviata dal sistema ITSM alla chiusura del ticket indipendentemente dall'orario;
 18. L'eventuale miglioramento del T-Max dell'IQ-12 avrebbe effetto anche sul T-Max dell'IQ-11;
 19. Gli IQ-11 e IQ-12 effettuano due calcoli differenti che afferiscono a differenti aspetti del servizio. I ticket di priorità 1 (Critica) e 2 (Alta) sono considerati in entrambi i conteggi;
 20. I dettagli relativi ai Sistemi di Gestione verranno condivisi in fase di “Presenza in carico”;
 21. Il numero di VM è quello fornito nell'Allegato 2 al Capitolato. Si conferma che l'unica soluzione che usa unicamente servizi "nativi" al momento è SAS Viya;
 22. I dettagli relativi alla gestione del DR verranno condivisi in fase di “Presenza in carico”;
 23. Le versioni dei database sono indicate nell'Allegato 1 al Capitolato tecnico;
 24. Le tipologie di Sistemi Operativi sono citate nell'Allegato 2 al Capitolato tecnico. Ulteriori informazioni verranno condivise in fase di “Presenza in carico”;
 25. Il bullet riportato al paragrafo 7.4 è un refuso. La descrizione del paragrafo 7.4 introduce i successivi paragrafi da 7.5 a 7.9;
 26. Si conferma che infrastruttura di Disaster Recovery deve essere realizzata in cloud;
 27. Considerando quanto previsto dai trattamenti dell'Autorità e dalla normativa in materia di Privacy il trasferimento di dati personali che l'Autorità ha acquisito in qualità di Titolare non può essere effettuato al di fuori della UE. Si conferma che possono essere erogati servizi da remoto da paesi inclusi nella UE al di fuori dell'Italia;
 28. Il servizio MAC include qualsiasi attività di manutenzione adeguativa e correttiva come definito nel Capitolato tecnico;
 29. Il calcolo del canone di AMM/MAC è dettagliato nel paragrafo 3.6.4 del Capitolato tecnico e il valore di PUFPB è stato stabilito sulla base di dati storici;
 30. Premesso che il valore 33.966 UFP indicato all'art. 3, lettera (i), del Disciplinare è un refuso e che il valore corretto è 30.606 UFP, Il sistema di calcolo della remunerazione del servizio MOD e i pesi di ponderazione sono fissati nel paragrafo 3.6.3 del Capitolato tecnico. I valori di UFP di baseline riportati nel Capitolato stesso sono stime effettuate sui dati storici in quanto il valore esatto verrà determinato al termine della “Presenza in carico” con il valore degli UFP effettivamente presenti in baseline. Questo, unitamente al valore economico per lo sviluppo del singolo function point (PUN) concorrerà alla determinazione del valore effettivo del servizio;
 31. I costi relativi all'infrastruttura e alle licenze dei seguenti sistemi sono in carico ad ARERA:
 - Ambienti di Produzione, Collaudo e Sviluppo per l'erogazione delle applicazioni,

- Ambiente di DR, SAS (sistemi di reportistica), Sistemi per l'orchestrazione dei container,
- Firewall, WAF, Sistemi per la gestione dei Backup, SIEM, Antimalware
- conteggio dei FP, ITSM, Project Management, Application Lifecycle Management,
- Gestione delle librerie, Versionamento e gestione del codice sorgente,
- Invio delle email, Risoluzione interna dei record DNS, Collezione e gestione dei log,
- Privileged access management.

I costi relativi all'infrastruttura e alle licenze dei seguenti sistemi sono in carico al fornitore:

- SOAR, Ambiente di monitoraggio, Test automation, VA/PT Tool, IDE di sviluppo, SAST, DAST.

Il fornitore è libero di proporre in ogni momento all'Autorità soluzioni migliorative rispetto a quelle attualmente delineate nel Capitolato. In tal caso i costi di implementazione, gestione e licenza (che deve essere disponibile su marketplace AWS) saranno a carico dell'Autorità.

Nel caso in cui il fornitore, per rispettare i parametri qualitativi delineati nel Capitolato, ritenga necessario utilizzare strumenti differenti, i costi di tali strumenti saranno a carico del fornitore.

In ogni caso, qualsiasi modifica all'infrastruttura o ai tool di supporto dovrà essere valutata e autorizzata dall'Autorità;

32. Il livello di dettaglio deve essere scelto a cura dell'estensore pur rimanendo nelle 12 pagine previste dal Disciplinare;
33. Comunque organizzato, il contenuto dell'elaborato non può eccedere le 12 pagine previste dal Disciplinare;
34. Si conferma;
35. Il livello di dettaglio deve essere scelto a cura dell'estensore pur rimanendo nelle 12 pagine previste dal Disciplinare (non sono ammessi allegati);
36. Alcuni dei sistemi citati sono descritti nell'Allegato 2 al Capitolato tecnico (Monitoraggio e Backup), altri sistemi sono di dominio pubblico (GIT, Trello), altri sono da implementare nella fase di "Presenza in carico" (ITSM);
37. Per motivi di sicurezza tali informazioni verranno condivise in fase di "Presenza in carico";
38. Per motivi di sicurezza tali informazioni verranno condivise in fase di "Presenza in carico";
39. L'attuale SIEM implementato da ARERA è basato su WAZUH. Il dimensionamento del sistema attuale è basato su un numero di sorgenti tra i 50 e i 100. Questo si traduce in un sistema con 16 vCPU, 32 GB RAM e 650 GB di Storage per una retention dei log di circa 180 gg. I tool già presenti dovranno essere presi in carico dal fornitore che dovrà erogare con essi un servizio del livello qualitativo richiesto dal Capitolato, ferma restando la possibilità in qualunque momento da parte del fornitore stesso di modificare l'architettura (previa approvazione ARERA) per rispondere adeguatamente o in maniera più efficiente ai requisiti di ARERA;
40. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 39 della presente risposta;
41. I costi relativi all'infrastruttura e alle licenze dei seguenti sistemi sono in carico ad ARERA:
 - Ambienti di Produzione, Collaudo e Sviluppo per l'erogazione delle applicazioni,
 - Ambiente di DR, SAS (sistemi di reportistica), Sistemi per l'orchestrazione dei container,
 - Firewall, WAF, Sistemi per la gestione dei Backup, SIEM, Antimalware
 - conteggio dei FP, ITSM, Project Management, Application Lifecycle Management,
 - Gestione delle librerie, Versionamento e gestione del codice sorgente,
 - Invio delle email, Risoluzione interna dei record DNS, Collezione e gestione dei log,
 - Privileged access management.

I costi relativi all'infrastruttura e alle licenze dei seguenti sistemi sono in carico al fornitore:

- SOAR, Ambiente di monitoraggio, Test automation, VA/PT Tool, IDE di sviluppo, SAST, DAST.

Il fornitore è libero di proporre in ogni momento all'Autorità soluzioni migliorative rispetto a quelle attualmente delineate nel Capitolato. In tal caso i costi di implementazione, gestione e licenza (che deve essere disponibile su marketplace AWS) saranno a carico dell'Autorità.

Nel caso in cui il fornitore, per rispettare i parametri qualitativi delineati nel Capitolato, ritenga necessario utilizzare strumenti differenti, i costi di tali strumenti saranno a carico del fornitore.

In ogni caso, qualsiasi modifica all'infrastruttura o ai tool di supporto dovrà essere valutata e autorizzata dall'Autorità.

I dettagli relativi alla soluzione di PAM verranno condivisi in fase di "Presenza in carico";

42. Si conferma che la frequenza dei vulnerability assessment è almeno ogni tre mesi come specificato nel paragrafo 3.9.5 del Capitolato tecnico. I PT dovranno essere svolti almeno con cadenza annuale;
43. La percentuale di sviluppi con tecnologia SAS è circa il 16% del totale degli sviluppi in Function Point;
44. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 43 della presente risposta;
45. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 43 della presente risposta;
46. Si veda la precedente risposta n.3, punto 2;
47. Si veda la precedente risposta n.9, punto 7;
48. Si conferma;
49. Per motivi di sicurezza tali informazioni verranno condivise in fase di "Presenza in carico";

50. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 49 della presente risposta;
51. Il paragrafo 5.2.7.3 del Capitolato tecnico si riferisce a tutti i tipi di cicli di vita del software; è chiaro che nel caso di uno sviluppo Agile è preferibile che il collaudo avvenga durante lo stesso sprint e quindi con tempi più ravvicinati;
52. Sì, si conferma;
53. Sì, si conferma;
54. ARERA ha sviluppato un proprio tool per il conteggio dei Function Point ed è obbligatorio usare tale tool;
55. Sì, si conferma;
56. No, l'aggiornamento della baseline fa parte delle attività di conteggio che sono parte delle attività di program management quindi trasversale a tutti i servizi ed in alcun modo remunerate con giornate extra (si veda paragrafo 3.1 - ultimo bullet, del Capitolato tecnico);
57. Il dispositivo contrattuale elaborato da ARERA (Allegato 4) prevede differenziazioni di remunerazione in base ai requisiti non funzionali;
58. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 31 della presente risposta;
59. No, si fa presente che le indicazioni dell'Allegato 4 al Capitolato tecnico sono da considerarsi prevalenti rispetto alla normativa IFPUG 4.3.1. Nello specifico l'Autorità non utilizza il VAF definito da IFPUG per i requisiti non funzionali ma l'FCC definito nell'Allegato 4;
60. Si conferma che l'affiancamento attivo è previsto per tutte le attività necessarie alla presa in carico relative all'intero perimetro di "Presa in carico";
61. Si conferma quanto indicato nella Guida alla compilazione dell'eDGUE, in conformità del quale il campo "valore complessivo" va valorizzato con l'indicazione del valore economico annuale del relativo servizio di punta;
62. Si ribadisce che il campo "valore complessivo" va valorizzato con l'indicazione del valore economico annuale del relativo servizio di punta. Il campo "valore specifico" non va valorizzato. Il campo "periodo" va valorizzato con la data di inizio e la data di fine del contratto indicato come referenza;
63. Si rimanda all'ultimo capoverso del paragrafo 4.2 "Presa in carico applicativa (PCA)" del Capitolato tecnico.

Domanda n.14

1. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed.pdf 4 SISTEMI DI REPORTISTICA, pag. 28-33*
Si chiede di indicare il numero di ticket attualmente gestito per ciascun sistema di reportistica
2. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed.pdf 5 SISTEMI INTRANET PER IL FUNZIONAMENTO ISTITUZIONALE, pag. 34-41*
Si chiede di indicare il numero di ticket attualmente gestito per il sistema Missioni
3. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed.pdf 5.10 Sistema per la gestione degli inviti agli eventi istituzionali (Inviti), pag. 41*
Si chiede di indicare il numero di ticket attualmente gestito per il Sistema per la gestione degli inviti agli eventi istituzionali (Inviti)
4. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed.pdf 5 SISTEMI INTRANET PER IL FUNZIONAMENTO ISTITUZIONALE, pag. 34-41*
Si chiede di indicare il numero di ticket attualmente gestito per il Sistema di analisi di pivotalità (DMEG)
5. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed.pdf Par. 3 SISTEMI EXTRANET PER IL CONTROLLO DEI SOGGETTI REGOLATI O VIGILATI, Par. 4 SISTEMI DI REPORTISTICA, Par. 5 SISTEMI INTRANET PER IL FUNZIONAMENTO ISTITUZIONALE, Par. 7 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA*
Si chiede di poter disporre della distribuzione dei ticket per impatto e severità (ALTO, MEDIO, BASSO) relativi agli applicativi Intranet, Extranet e Reportistica.
6. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed.pdf Tutti i paragrafi*
Si chiede di confermare che i ticket riportati nell'allegato riferiscano esclusivamente al servizio HDT
7. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed 6 SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA AGLI UTENTI: ELEMENTI QUANTITATIVI, Richieste di assistenza ricevute per le Raccolte dati, pag. 42-43*
"Con riferimento ai ticket di assistenza Raccolta Dati riportati, si chiede di:
• *confermare che la gestione degli stessi ricada nel servizio di HDT*
• *esplicitare con qualche esempio la natura delle attività connesse alla gestione di questi ticket indicando le principali attività richieste (supporto utente, data analysis, data entry, data management, troubleshooting, etc)*
• *indicare una ripartizione per complessità/priorità ed un tempo medio di gestione."*
8. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed 6 SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA AGLI UTENTI: ELEMENTI QUANTITATIVI, "Anagrafiche", pag. 44*

"Con riferimento ai ticket di assistenza Anagrafiche riportati, si chiede di:

- *confermare che la gestione degli stessi ricada nel servizio di HDT*
- *esplicitare con qualche esempio la natura delle attività connesse alla gestione di questi ticket indicando le principali attività richieste (supporto utente, data analysis, data entry, data management, troubleshooting, etc)*
- *indicare una ripartizione per complessità/priorità ed un tempo medio di gestione."*

9. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed.pdf Par. 6 SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA AGLI UTENTI: ELEMENTI QUANTITATIVI*

Si chiede di poter disporre della distribuzione dei ticket di assistenza remota agli utenti in termini di impatti e severity

10. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed.pdf Par. 3 SISTEMI EXTRANET PER IL CONTROLLO DEI SOGGETTI REGOLATI O VIGILATI, Par. 4 SISTEMI DI REPORTISTICA, Par. 5 SISTEMI INTRANET PER IL FUNZIONAMENTO ISTITUZIONALE.*

"Al fine di poter stimare meglio l'ambito e dimensionare le attività si richiede, per ogni applicazione (Internet ed Extranet):

Numero di Package/Moduli

Numero di Classi Java / Controller / Model / DAO

Numero di JSP / HTML / View Template

Numero di Servizi / API endpoint

Numero di Job Batch / Schedulazioni

Numero di Oggetti Oracle (Tabelle, View, Trigger, Stored Procedures, etc.)"

11. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf Paragrafo 5.2 Sviluppo, manutenzione evolutiva (MEV) e garanzia delle applicazioni, Par. 8 PROGETTI A CORPO*

Con riferimento ai paragrafi del Capitolato tecnico dedicati ai cicli di test e collaudo automatizzati, si chiede di chiarire se i processi di testing e validazione automatica del software debbano essere configurati e gestiti dal fornitore subentrante, anche mediante strumenti di test automation integrabili con l'attuale infrastruttura CI/CD (es. Jenkins, SonarQube), oppure se sono già presenti piattaforme o tool di automazione dei test che dovranno essere utilizzati e mantenuti dal fornitore.

12. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf Par. 3.8 Assicurazione qualità delle prestazioni fornite; Par. 5.2 Sviluppo, manutenzione evolutiva (MEV) e garanzia delle applicazioni*

In relazione ai processi di qualità e di verifica automatica del codice richiamati nel Capitolato (§5.2.7 e §3.8), si chiede se è previsto che il fornitore implementi strumenti e pipeline di test automatici (unit test, integration test, performance test) all'interno dei tool già in uso (Jenkins, Git, SonarQube) o se siano già disponibili soluzioni di test automation da integrare.

13. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf Paragrafo 5.2 Sviluppo, manutenzione evolutiva (MEV) e garanzia delle applicazioni, Par. 8 PROGETTI A CORPO*

Al fine di garantire continuità con le attuali pratiche di quality assurance e CI/CD, si chiede di precisare se i processi di test e collaudo automatizzati richiamati nel Capitolato debbano essere predisposti ex novo dal fornitore o se sia previsto l'utilizzo di strumenti già disponibili nell'ambiente di sviluppo ARERA.

14. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed.pdf Par. 3 SISTEMI EXTRANET PER IL CONTROLLO DEI SOGGETTI REGOLATI O VIGILATI, Par. 4 SISTEMI DI REPORTISTICA, Par. 5 SISTEMI INTRANET PER IL FUNZIONAMENTO ISTITUZIONALE.*

Si chiede di indicare per ciascun sistema il numero di flussi di integrazione e/o flussi dati / ETL.

15. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf Par. 3.5 Responsabili contrattuali e referenti tecnici, pag. 19-20*

Si chiede di confermare che tutte le certificazioni richieste debbano essere valide al momento della scadenza del termine per la presentazione dell'offerta.

16. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf Par. 7.2 - REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA, pag. 14*

Si chiede di confermare che, ai fini della comprova del requisito di fatturato specifico, in luogo dei bilanci di esercizio sia possibile fornire copia degli attestati di regolare esecuzione rilasciati dai clienti

17. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf Par. 2.6 Flessibilità rispetto alle variazioni di perimetro dei servizi affidati*

Considerato che il Capitolato Tecnico (§2.6) prevede la possibilità di variazioni di perimetro durante l'esecuzione contrattuale, e che la durata della fornitura (54 mesi + 24 mesi di proroga) potrebbe amplificare tale fenomeno, si chiede di poter disporre di dati storici sulle riduzioni e/o estensioni di ambito verificatesi nelle ultime due forniture,

al fine di stimare correttamente la frequenza e l'impatto medio delle modifiche contrattuali.

18. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf* *Par. 3.5 Responsabili contrattuali e referenti tecnici, pag. Si chiede di confermare che, in relazione al profilo Program manager, possa essere validamente presentata la certificazione Prince 2 al fine di coprire il requisito "certificazione di project management rilasciata da istituti riconosciuti a livello internazionale"*
19. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf* *6.7.1 Service Desk pag.65*
Si richiede conferma se l'aggiudicatario dovrà fornire oltre al numero verde come indicato nel disciplinare anche l'infrastruttura tecnologica (Centralino IVR)
20. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf* *6.7.1 Service Desk pag.65*
Si chiede di confermare che il tool di accesso remoto ai desktop sia messo a disposizione da ARERA
21. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf* *4.1.1 Perimetro di Presa in carico e massimali di effort. pag. 34*
Si chiede evidenza del numero di giorni di formazione dedicati al servizio HDR
22. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf* *6.1 Gestione dell'infrastruttura (GIN)*
In relazione ai requisiti minimi dell'infrastruttura tecnologica riportati in tabella 3, si chiede di confermare che l'infrastruttura, in termini di prodotti hardware e software e di servizi Cloud necessari all'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, viene messa a disposizione da parte di ARERA.
23. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed* *2 PERIMETRO DI PRESA IN CARICO, SISTEMI DI SUPPORTO PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI PROGETTO, pag. 4*
Si chiede di confermare che tutti i tool di supporto al progetto, di gestione operativa e di sicurezza (quali ad esempio conteggio dei FP, ITSM, Project Management, Application Lifecycle Management, gestione delle librerie, versionamento e gestione del codice sorgente, monitoraggio, invio delle email, risoluzione interna dei record DNS, gestione attiva della sicurezza, collezione e gestione dei log, gestione dei Backup, test automation, privileged access management) siano licenziati e messi a disposizione da parte di ARERA già configurati per l'erogazione del servizio previa presa in carico dal fornitore uscente.
24. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf* *6.1 Gestione dell'infrastruttura (GIN)*
"In relazione ai servizi di Gestione dell'Infrastruttura, si chiede di specificare quali sono gli ""strati"" tecnologici la cui gestione è in carico al fornitore. Es. storage fisico, hypervisor, sistemi operativi, database, middleware, servizi infrastrutturali di base (DHCP, DNS, Active Directory, ...), network data center, network geografico, sistemi di network security (firewall, IPS/IDS, WAF, ...), strumenti di gestione e di sicurezza (monitoraggio, ticketing, CMDB, log management, privileged access management, ...).
Per gli strati tecnologici la cui gestione è in carico al fornitore, si chiede di fornire indicazioni relative alle tecnologie utilizzate (produttore, prodotto, versione, etc.) e ai volumi in ambito (es. numero istanze middleware)."
25. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf* *6.1 Gestione dell'infrastruttura (GIN)*
"In relazione ai requisiti di continuità operativi riportati in tabella 3, si chiede di confermare che l'infrastruttura di Disaster Recovery viene messa a disposizione da parte di ARERA.
In caso di conferma, si chiede di fornire le caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di Disaster Recovery, in quanto non risulta presente una descrizione nell'allegato 2 al capitolato tecnico."
26. *B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed.pdf* *Intero documento*
Si chiede di fornire le caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di Disaster Recovery, indicando le componenti computazionali, di memorizzazione, di interconnessione, di sicurezza, di replica dei dati e delle configurazioni.
27. *B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed.pdf* *Intero documento*
Si chiede di fornire una descrizione dei processi (e del relativo stato di maturità) automatici e manuali legati al mantenimento, al test periodico e all'attivazione in caso di reale disastro del Disaster Recovery.
28. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf* *18.2 Metodi di attribuzione del punteggio dell'offerta tecnica (qualitativa)*
Si chiede di confermare che tra le certificazioni premianti è da considerare valida anche la certificazione SAS Certified Specialist: Intermediate Programming Using SAS Viya, in quanto di un livello superiore rispetto alla SAS Viya Programming Associate già prevista nella tabella di pag. 40, e che pertanto possa portare al conseguimento di 2 punti
29. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf* *18.2 Metodi di attribuzione del punteggio dell'offerta tecnica (qualitativa)*
Si chiede di confermare che la certificazione SAS Certified Visual Business Analyst sia equivalente, ai fini

dell'attribuzione del punteggio previsto, alla certificazione SAS Visual Business Analytics Specialist

30. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf 3.5 "Responsabili contrattuali e referenti tecnici".
Si chiede di chiarire se, con riferimento a quanto previsto al paragrafo 3.5 del Capitolato Tecnico per il profilo "Responsabile degli sviluppi", la certificazione denominata "AWS Application Architect" debba intendersi come un mero riferimento generico alle certificazioni di architettura AWS (es. AWS Certified Solutions Architect – Associate), in quanto non risulta esistere una certificazione ufficiale con tale denominazione nel catalogo AWS.*
31. *"B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf" "B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf: ART. 3 - OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO, pag. 10 B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf: Par. 3.6.3 Remunerazione in funzione della baseline ponderata (servizio MOD), pag. 22-23
Si chiede di confermare che i FP di riferimento da considerare per il calcolo della base d'asta del servizio MOD sia il prodotto del FP installati per applicazione moltiplicato per la percentuale di ponderazione ovvero 30.306 FP, come da indicazioni del Capitolato tecnico (e come si evince anche dall'ammontare complessivo di 4.897.011,00 €, risultato della moltiplicazione del numero di 30.306 FP per valore a base d'asta di 160 Euro/FP) e non 33.966 come riportato nel disciplinare di gara*
32. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf ART. 3 - OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO, pag. 10
Si chiede di confermare che il calcolo della base d'asta del servizio MAC/AMM consideri come riferimento della consistenza base iniziale 102.923 FP + 6.123 FP (come addizionale fuori garanzia dal fornitore uscente), come dimostrato anche dall'ammontare massimo complessivo stimato in 5.219.576,00 €*
33. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf 5.7 Modernizzazione delle Applicazioni (MOD), pag. 55
Si chiede di confermare che tutte le applicazioni siano già migrate in cloud ed adeguate. In caso di risposta negativa, si chiede di confermare che la eventuale migrazione in cloud sia remunerata con uno dei servizi tra MFP, HWU, PPS, MSN.*
34. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf 6.2 Amministrazione delle applicazioni (AMM), pag. 62
Con riferimento al servizio AMM di cui è riportato al paragrafo 6.2 il dettaglio delle attività, si chiede di conoscere il volume annuo storico gestito per ciascuna delle suddette attività indicate nel capitolato tecnico, e il tempo medio di gestione e chiusura*
35. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed.pdf 2 PERIMETRO DI PRESA IN CARICO, pag. 4
Si chiede di evidenziare le differenze tra la lista degli applicativi a perimetro indicate nell'allegato 1 con la lista della consistenza applicativa oggetto del servizio MOD*
36. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf Par. 3.6.2.1 Profili professionali per la remunerazione delle attività misurate in Giornate persona, pag. 21-22
In relazione al titolo di studio richiesto per i profili di tipo A e B, si chiede di confermare che possano essere accettati profili i possesso di Laurea Triennale ma con 3 anni di esperienza professionale complessiva aggiuntiva rispetto a quella richiesta. (es. per profilo di tipo A: Laurea Triennale + esperienza professionale complessiva di almeno 15 anni)*
37. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf ART. 16 - CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA TECNICA", punto 16.2 Approccio alla Cybersecurity
In relazione ai requisiti relativi all'"approccio alla cybersecurity", si chiede di confermare che le tecnologie necessarie all'implementazione delle misure richieste (IAM, SIEM, VA tool, strumenti di analisi statica e dinamica) verranno messe a disposizione da ARERA.*
38. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf ART. 16 - CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA TECNICA", punto 16.2 Approccio alla Cybersecurity
"In relazione ai servizi IAM si chiede di fornire indicazioni in merito al numero di identità gestite, le soluzioni esistenti (escludendo le nuove oggetto di gara) da integrare con la soluzione.
Inoltre si chiede di specificare se esistente una soluzione di privileged access management (es. Cyberark)"*
39. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf ART. 16 - CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA TECNICA", punto 16.2 Approccio alla Cybersecurity
Con riferimento ai servizi di Security Operation Center richiesti nel capitolato, si chiede di confermare se tali servizi siano inclusi nel perimetro dell'appalto e, in caso affermativo, se riguardino esclusivamente il perimetro applicativo sviluppato e gestito dall'Appaltatore oppure se includano anche ulteriori componenti infrastrutturali e applicative di ARERA*

40. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf* 18.2 Metodi di attribuzione del punteggio dell'offerta tecnica (qualitativa)
Si chiede di confermare per SAS Viya Programming Associate si intenda la certificazione "SAS Certified Associate: Programming Fundamentals Using SAS Viya", ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto (punteggio pari a 2)
41. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf* ART. 16 - CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA TECNICA", punto 16.2 Approccio alla Cybersecurity
Nel caso in cui i servizi SOC siano inclusi nella gara, si chiede di indicare le tecnologie, le piattaforme e gli strumenti attualmente in uso (produttore, prodotto, versione) e di fornire eventuali volumi rilevanti (es. numero di log source, volumi giornalieri di log, componenti monitorate, EPS), in analogia ai chiarimenti richiesti per altri strati tecnologici.
42. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf* ART. 16 - CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA TECNICA", punto 16.2 Approccio alla Cybersecurity
In relazione alle attività di sicurezza richieste (IAM, SOC, definizione processi e controlli), si chiede di chiarire se tali attività debbano essere oggetto di una quotazione economica dedicata (a progetto) e separata rispetto ai servizi inseriti in lettera prezzi
43. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf* 18.2 Metodi di attribuzione del punteggio dell'offerta tecnica (qualitativa)
Si chiede di confermare che per SAS Visual Business Analytics Specialist si intenda la certificazione "SAS Certified Specialist: Visual Business Analytics Using SAS Viya" ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto (punteggio pari a 1)
44. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf* ART. 16 - CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA TECNICA", punto 16.2 Approccio alla Cybersecurity
*"In relazione alle attività di sicurezza applicativa previste nel capitolato, si chiede di confermare che gli strumenti per l'esecuzione di vulnerability assessment automatici, quali soluzioni di Static Application Security Testing (SAST) e Dynamic Application Security Testing (DAST), sono già in disponibilità di ARERA
Si chiede inoltre di indicare, qualora già esistenti, le tecnologie attualmente adottate (produttore, prodotto, versione) e le modalità operative previste per l'integrazione di tali strumenti nel ciclo di sviluppo applicativo."*
45. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf* ART. 16 - CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA TECNICA", punto 16.2 Approccio alla Cybersecurity
Si chiede di chiarire se, nella fase iniziale della presa in carico, saranno forniti report di sicurezza per gli applicativi innambito in cui si evidenziano eventuali vulnerabilità.
46. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed.pdf* ART. 16 - CONTENUTO DELLA BUSTA TELEMATICA "BUSTA TECNICA", punto 16.2 Approccio alla Cybersecurity
Con riferimento allo svolgimento di verifiche di sicurezza, attività di Vulnerability Assessment e di Penetration Test e/o, in ogni caso, di attività che comportino la simulazione di attacchi informatici su reti e/o sistemi di ARERA o di terzi, si chiede di confermare che ARERA rilascerà al Fornitore stesso autorizzazione scritta a tal fine, anche ai sensi dell'art. 50 del codice penale italiano (anche per conto di eventuali terzi quali titolari, gestori o fornitori di servizi sui sistemi cui esso accede), assumendo piena ed esclusiva responsabilità per le conseguenze da esse derivanti ed esonerando e mallevando il Fornitore ed il personale di quest'ultimo da qualsiasi responsabilità derivante dall'esecuzione delle suddette attività.

Risposta n.14

1. Gli elementi quantitativi richiesti sono compresi nel numero totale di ticket presenti nelle tabelle al Paragrafo 6 dell'Allegato 1 al Capitolato tecnico. Il numero relativo alla reportistica è comunque minoritario;
2. Nel periodo tra il 01/10/2024 e il 30/09/2025 l'applicazione Missioni è stata completamente reingegnerizzata, di conseguenza il numero di ticket è relativamente alto e non rappresentativo della situazione a regime. La situazione al momento si è stabilizzata. Comunque, i ticket nel periodo indicato sono stati 86 di cui 60 sono service request pianificate. I restanti 26 sono anomalie di cui 2 con priorità Alta, 8 Media, 16 Bassa e nessuna Critica;
3. 2;
4. 0 (zero);
5. Di seguito le distribuzioni per urgenza e impatto delle anomalie totali. Si segnala invece che le Service Request, che rappresentano il 59% di tutti i ticket, vengono classificate con priorità Pianificata. Per completezza si riporta anche la distribuzione dei ticket per Priorità (Urgenza x Impatto):
Urgenza: 13% non classificato, 20% alta, 14% media, 53% bassa
Impatto: 13% non classificato, 3% alto, 21% medio, 63% basso

La distribuzione dei ticket totali (anomalie e service request) per priorità, ovvero composizione di impatto e urgenza, nel periodo dal 01/10/2024 al 30/09/2025 è la seguente:

Pianificata (Service Request) - 59%

bassa (Anomalie) - 14%

media (Anomalie) - 4%

alta (Anomalie) - 3%

critica (Anomalie) - 1%;

6. I numeri riportati nell'allegato si riferiscono ai ticket "aperti". I ticket vengono sempre aperti presso il Service Desk di primo livello, che afferrisce al servizio HDT in termini di flusso di apertura ticket. Tuttavia, la lavorazione può comportare il transito del ticket verso il personale dedicato al servizio HDR, o livelli di supporto superiore;
7. Si prega di far riferimento al capitolo 6 del Capitolato tecnico;
8. Si prega di far riferimento al capitolo 6 del Capitolato tecnico;
9. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 5 della presente risposta;
10. Al fine di dimensionare l'effort dedicato alle attività si chiede di far riferimento alle misure dei Function Point presenti nella tabella "Tabella della baseline al 30 settembre 2025" di cui all'Allegato 1 riportato in calce alla presente nota di chiarimenti;
11. Il fornitore subentrante ha il dovere di implementare quanto descritto. Si precisa che tutte le attività relative a questa implementazione sono da svolgere durante la "Presa in carico" e verranno remunerate all'interno del perimetro definito per questa fase;
12. Attualmente sono implementate le pipeline CI/CD, che il fornitore dovrà prendere in carico, adeguare, migliorare e mantenere;
13. Si veda quanto rappresentato ai precedenti punti 11 e 12 della presente risposta;
14. Dal punto di vista strutturale si riporta il numero di flussi funzionalmente distinti che svolgono la funzione di ETL. Tale numero è pari a: 216;
15. Le certificazioni di cui al paragrafo 3.5 del Capitolato tecnico devono essere esibite prima della stipula del contratto. Quelle dichiarate nel modello n. 3 "Scheda offerta tecnica" devono essere possedute al momento di presentazione dell'offerta;
16. Si conferma. Si veda la precedente risposta n.3, punto 2;
17. Si fa presente che il perimetro degli oggetti su cui si esplicano le attività varia continuamente in funzione di quanto viene prodotto durante la fornitura stessa. Per quanto gli obblighi contrattuali del fornitore non vengono modificati dalla storia passata, possiamo ricordare che nel corso degli ultimi 15 anni si sono verificate due variazioni rilevanti di perimetro dovute a fattori esogeni. Ognuna delle due variazioni ha comportato la rimozione dalla baseline di processi per circa 5000 UFP. In ogni caso non esiste alcuno strumento che consenta di fare previsioni, né in aggiunta né in riduzione;
18. Si conferma;
19. Il fornitore deve mettere in opera tutta l'infrastruttura di telefonia, come parte dei servizi a canone;
20. La richiesta si riferisce solo al supporto agli utenti interni. Al momento l'Autorità utilizza Teams;
21. Il numero preciso verrà concordato in fase di pianificazione della "Presa in carico". Il numero massimo di giornate è comunque deducibile dall'ipotesi di piano presente al paragrafo 4.1 del Capitolato tecnico;
22. I costi relativi all'infrastruttura e alle licenze dei seguenti sistemi sono in carico ad ARERA:
 - Ambienti di Produzione, Collaudo e Sviluppo per l'erogazione delle applicazioni,
 - Ambiente di DR, SAS (sistemi di reportistica), Sistemi per l'orchestrazione dei container,
 - Firewall, WAF, Sistemi per la gestione dei Backup, SIEM, Antimalware,
 - Conteggio dei FP, ITSM, Project Management, Application Lifecycle Management,
 - Gestione delle librerie, Versionamento e gestione del codice sorgente,
 - Invio delle email, Risoluzione interna dei record DNS, Collezione e gestione dei log,
 - Privileged access management.

I costi relativi all'infrastruttura e alle licenze dei seguenti sistemi sono in carico al fornitore:

- SOAR, Ambiente di monitoraggio, Test automation, VA/PT Tool, IDE di sviluppo, SAST, DAST.

Il fornitore è libero di proporre in ogni momento all'Autorità soluzioni migliorative rispetto a quelle attualmente delineate nel Capitolato. In tal caso i costi di implementazione, gestione e licenza (che deve essere disponibile su marketplace AWS) saranno a carico dell'Autorità.

Nel caso in cui il fornitore, per rispettare i parametri qualitativi delineati nel Capitolato, ritenga necessario utilizzare strumenti differenti, i costi di tali strumenti saranno a carico del fornitore.

In ogni caso, qualsiasi modifica all'infrastruttura o ai tool di supporto dovrà essere valutata e autorizzata dall'Autorità;

23. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 22 della presente risposta;
24. Tutto quanto descritto è afferente al servizio GIN;

25. Si conferma che il sistema di DR è fornito da ARERA e viene gestito nell'ambito del servizio GIN. I dettagli sull'infrastruttura e dei processi di DR corrente (anch'essa in Cloud AWS) verranno forniti in fase di "Presa in carico" ferma restando la possibilità in qualunque momento da parte del fornitore entrante di modificare l'architettura stessa per rispondere alle proprie metodologie e/o standard di sicurezza (soggetta ad approvazione ARERA);
26. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 25 della presente risposta;
27. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 25 della presente risposta;
28. Si conferma;
29. Si conferma;
30. "AWS Application Architect" è un percorso di certificazione che mira a fornire competenze in ambito "progettazione di aspetti significativi dell'architettura delle applicazioni, tra cui interfaccia utente, middleware e infrastruttura; fornitura di sistemi scalabili, affidabili e gestibili per tutta l'azienda". Ai fini delle certificazioni richieste per il profilo "Responsabile degli sviluppi" è sufficiente che la figura indicata possieda almeno una delle certificazioni che compongono il percorso (Cloud Practitioner, AI Practitioner, Solutions Architect – Associate, Developer – Associate, DevOps Engineer – Professional, Solutions Architect – Professional);
31. Il criterio di calcolo è corretto, così come sono fissati dal Capitolato i "pesi": il valore 33.966 UFP indicato all'art. 3, lettera (i), del Disciplinare è un refuso, il valore corretto è 30.606 UFP. Per quanto riguarda i numeri esatti degli UFP presenti in baseline essi saranno rilevati al termine della "Presa in carico" data la costante variazione (in genere in aumento) dovuta all'attività stessa di sviluppo;
32. Si confermano le stime riportate nel Disciplinare di gara. Le misure esatte verranno definite alla fine della fase di "Presa in carico";
33. Si prega di fare riferimento all'Allegato 1 e 2 al Capitolato tecnico. La transizione dalla situazione attuale alla situazione modernizzata viene remunerata esclusivamente attraverso il servizio MOD;
34. Le informazioni richieste non sono disponibili;
35. Le liste sono diverse in quanto NON per tutte le applicazioni è richiesta la modernizzazione;
36. I titoli di studio sono quelli richiesti dal Capitolato;
37. Per quanto riguarda lo IAM allo stato attuale esiste una soluzione "custom", mentre per il SIEM è in opera una soluzione già implementata. Per quanto riguarda i tool di VA e gli strumenti di analisi devono essere messi a disposizione dal fornitore. I tool già presenti dovranno essere presi in carico dal fornitore che dovrà erogare con essi un servizio del livello qualitativo richiesto dal Capitolato, ferma restando la possibilità in qualunque momento da parte del fornitore stesso di modificare l'architettura per rispondere adeguatamente o in maniera più efficiente ai requisiti di ARERA;
38. Come già segnalato al precedente punto 37 della presente risposta, l'attuale IAM è una soluzione "custom". Il numero di identità gestite è desumibile dalle informazioni già messe a disposizione nel Capitolato;
39. Si conferma che tali servizi sono inclusi nel perimetro del Capitolato e che riguardano l'infrastruttura e i servizi applicativi in perimetro. Si fa notare comunque che in un approccio olistico alla security non si può escludere che le integrazioni con altri sistemi e applicazione dell'Autorità possano avere un impatto in caso di incidente di sicurezza;
40. Si conferma;
41. L'attuale SIEM implementato da ARERA è basato su WAZUH. Il dimensionamento del sistema attuale è basato su un numero di sorgenti tra i 50 e i 100. Questo si traduce in un sistema con 16 vCPU, 32 GB RAM e 650 GB di Storage per una retention dei log di circa 180 gg. I tool già presenti dovranno essere presi in carico dal fornitore che dovrà erogare con essi un servizio del livello qualitativo richiesto dal Capitolato, ferma restando la possibilità in qualunque momento da parte del fornitore stesso di modificare l'architettura (previa approvazione ARERA) per rispondere adeguatamente o in maniera più efficiente ai requisiti di ARERA;
42. No, le attività di sicurezza sono incluse nel perimetro contrattuale e già remunerate nelle attività a canone;
43. Si conferma;
44. No, le attività di VA, PT, le attività di sicurezza da inserire nel SDLC e gli strumenti necessari sono totalmente a carico del fornitore;
45. In fase di "Presa in carico" verranno condivise le informazioni e i report già a disposizione dell'Autorità. Si suppone che nella fase di "Presa in carico" le attività di sicurezza dovranno essere portate a regime e di conseguenza che verranno effettuati anche VA, PT e tutte le attività di sicurezza nel SDLC. Tali attività si intendono comprese nella remunerazione della "Presa in carico";
46. ARERA fornirà una manleva concordata fra gli uffici legali del fornitore e di ARERA stessa e conforme alla normativa vigente.

Domanda n.15

Si trasmettono in allegato le richieste di chiarimento.

1. *Disciplinare di gara - Pagina 9 punto a)*
"Si chiede di confermare che la durata contrattuale prevista nel punto a) la durata del servizio è stabilita in 54 (cinquantaquattro) mesi, di cui 6 (sei) mesi per la fase di avvio e 48 (quarantotto) mesi per l'erogazione dei servizi "a misura", "a corpo", "a canone"; sia garantita anche per le società della RTI che attualmente eroga il servizio."
2. *Disciplinare di gara - Pagina 10 punto i)*
"Si chiede di indicare rispetto al punto (i) per il servizio di presa in carico: il costo verrà riconosciuto solo per le componenti infrastrutturali e applicative non già in carico all'aggiudicatario all'atto dell'avvio delle attività; quali sono le componenti che devono essere prese in carico dall'aggiudicatario rispetto al parco applicativo oggetto di gara, ovvero la componente di punti funzione rispetto alla baseline."
3. *Disciplinare di gara - Pagina 14 punto a)*
Si chiede di confermare che per soddisfare il requisito espresso possa essere fornito un contratto con le caratteristiche indicate che ha avuto una durata maggiore di 1 anno e che rientri come periodo temporale negli ultimi 10 anni.
4. *Disciplinare di gara - Pagina 15 punto b)*
Si chiede di confermare che per soddisfare il requisito espresso possa essere fornito un contratto con le caratteristiche indicate che ha avuto una durata maggiore di 1 anno e che rientri come periodo temporale negli ultimi 10 anni.
5. *Disciplinare di gara - Pagina 15 punto c)*
Si chiede di confermare che per soddisfare il requisito espresso possa essere fornito un contratto con le caratteristiche indicate che ha avuto una durata maggiore di 1 anno e che rientri come periodo temporale negli ultimi 10 anni.
6. *Disciplinare di gara - Pagina 14 punto a)*
"In merito al criterio di valutazione ""16 - numero di persone certificate SAS VIYA e Enterprise Guide disponibili stabilmente sul progetto"" ed all'algoritmo di calcolo espresso a pagina 40
Punteggio = (PSas + VSas) x (4/Pmax)
dove
PSas è il numero di persone, assegnate stabilmente sul progetto, dotate di almeno una delle certificazioni indicate nella tabella "certificazione" che precede
si chiede di confermare che NON esiste un numero massimo di persone assegnate stabilmente sul progetto."
7. *Disciplinare di gara.pdf Pagina 37*
Per poter stimare al meglio il valore da proporre in merito all'indicatore "miglioramento del valore riferito a IQ-08 "Tempo di Risposta dei servizi applicativi (per singolo servizio applicativo)"" si chiede di fornire ulteriori dettagli circa l'infrastruttura hw che sottintende ciascuna area applicativa ed il livello di servizio garantito dal contratto di telecomunicazione.

Risposta n.15

1. Si rimanda a quanto previsto all'art.3, precisazione (i) del Disciplinare ("per il servizio di presa in carico: il costo verrà riconosciuto solo per le componenti infrastrutturali e applicative non già in carico all'aggiudicatario all'atto dell'avvio delle attività") e all'art. 3.1, primo bullet del Capitolato tecnico ("La prestazione "Presa in carico delle applicazioni incluse nel perimetro di presa in carico applicativa" (PCA) verrà riconosciuta limitatamente ai sistemi web-based che non risultino già in carico al Fornitore alla data di inizio attività, e comunque entro un massimale come indicato nel paragrafo 4.1.1. La prestazione si riferisce a tutti gli aspetti dei servizi sopra elencati").
2. Si precisa che l'aggiudicatario della gara dovrà prendere in carico tutto il parco applicativo e infrastrutturale oggetto della gara. Il punto citato si riferisce al caso in cui l'aggiudicatario sia l'attuale fornitore;
3. Si veda la precedente risposta n.1, punto 2;
4. Si veda la precedente risposta n.1, punto 2;
5. Si veda la precedente risposta n.1, punto 2;
6. Si conferma che non è previsto un massimo e che per "risorse assegnate stabilmente sul progetto" si intende che le risorse impiegate siano attive sulle specifiche attività progettuali, disponibili in orario di ufficio per comunicazioni estemporanee o programmate con il personale dell'Autorità, che possano essere immediatamente assegnate o riallocate su diverse attività durante la pianificazione, etc. Si ribadisce che tutte le risorse certificate offerte dal concorrente dovranno essere messe effettivamente a disposizione dell'Autorità in sede di esecuzione del servizio;
7. L'infrastruttura e l'architettura software sono descritte negli Allegati 1 e 2 del Capitolato tecnico. La definizione dell'IQ-08 esclude disservizi su apparati che non siano in carico all'aggiudicatario.

Domanda n.16

Siamo a trasmettere, in allegato, le nostre richieste di chiarimento.

1. *B8B3485154 Condizioni di contratto_signed (di conseguenza anche al Disciplinare e allegato tecnico) ART. 2 - DURATA DEL CONTRATTO - Pag 4*
"In riferimento alla presente affermazione nel documento "" ...Le attività oggetto del contratto avranno una durata di 54 (cinquantaquattro) mesi ripartita nelle seguenti due fasi:
 1. fase di presa in carico (di cui al capitolo 4 del Capitolato tecnico), la cui durata è prevista in massimo 6 (sei) mesi a partire dalla data del verbale di inizio attività;
 2. fase di erogazione, la cui durata è prevista in 48 (quarantotto) mesi a partire dalla data di decorrenza dei servizi (indicata nel verbale di conclusione della fase di presa in carico)...".*Si chiede di rappresentare meglio la situazione dell'eventuale aggiudicazione della gara all'uscente. In particolare si chiede conferma che in tal caso la fase di erogazione si estenderà dai 48 mesi attuali ai 54 mesi."*
2. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed § 7.3 - lettera a), b), c) - REQUISITI SPECIALI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE - Pag 14, 15*
"In riferimento al disciplinare di gara e all'articolo 7.3, lettere a), b) e c), si chiede di precisare quanto segue: contratto di punta - relativamente al punto (i) considerando che solitamente i contratti – siano essi pubblici o privati – hanno una durata media non superiore a 3 anni, si richiede conferma della possibilità di presentare anche progetti gestiti negli ultimi 10 anni dalla data di pubblicazione della gara, a condizione che abbiano avuto una durata minima di 3 anni. Inoltre, con riferimento al punto (iii), si chiede di confermare che sia sufficiente, ai fini del soddisfacimento del requisito, presentare una referenza con un valore medio annuo non inferiore a quello indicato. A titolo esemplificativo l'articolo 7.3, lettere a) si può considerare soddisfatto con il seguente contratto di punta: Contratto n: 123 - Descrizione: servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva adeguativa e correttiva di software ad hoc - Periodo di esecuzione : Gennaio 2021 dicembre 2023 - Fatturato: Anno 2021 € 400.000, Anno 2022 € 600.000, Anno 2023 € 505.000 - Totale fatturato: € 1.505.000 - media annua: € 501.667."
3. *B8B3485154 Allegato_1_al_Disciplinare_- Caso_di_sviluppo_signed.pdf § 2 - punto h - Pag 3*
Con riferimento al punto (h) dell'Allegato 1, si chiede conferma che i deliverable richiesti (casi d'uso, elementi di progettazione, analisi tecnica e funzionale, piano dei test, conteggio FP) possano essere presentati in forma descrittiva e sintetica, senza necessità di documentazione completa o esaustiva, in coerenza con il limite di 12 facciate previsto per l'elaborato tecnico
4. *"B8B3485154 Allegato_2_Cap_tecnico_signed B8B3485154 Allegato_2_Cap_tecnico_signed Descrizione Infrastruttura" "Capitolato Tecnico, Cap. 4 "Servizio di Presa in Carico" (pagg. 33–36), e nel Allegato 2 – Descrizione dell'infrastruttura, in particolare:*
 - Par. 4.1 – Account AWS (pagg. 9–10),
 - Par. 4.1.1 – Architettura SAS PROD (pagg. 10–11),
 - Par. 4.2 – VPN (pag. 10),
 - Par. 5 – Infrastruttura di rete (VPC, TGW, routing, subnet, NAT, ELB/WAF) (pagg. 10–12), nonché alle indicazioni sugli strumenti di monitoraggio, logging e CMDB riportate nel Cap. 3.7 del Capitolato Tecnico (pagg. 24–27), Cap. 3.7.4 – Documentazione di esercizio (pagg. 25–26)"*"si richiede di confermare se tale insieme di componenti debba essere considerato come perimetro completo e vincolante della Presa in Carico Infrastrutturale (PIN), oppure se esistano altri sistemi, servizi, componenti cloud o on-premise che saranno trasferiti al Fornitore e che non risultano espressamente elencati nei paragrafi citati. Si richiede inoltre di indicare il livello di documentazione disponibile e di segnalare eventuali componenti escluse"*
5. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed 4.4 Presa in carico dell'esercizio (PES)*
Al punto 11 dell'elenco è riportata la seguente frase "... Implementa il servizio di Help Desk ed effettua la formazione dei referenti dell'Autorità. In questa fase il fornitore ha il compito di formare il personale che verrà destinato al Service Desk in maniera continuativa e, in aggiunta, il personale deputato a supportare il servizio nei soli momenti di picco...". Si chiede conferma che si fa riferimento al solo servizio di Help Desk Tecnico (HDT)
6. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed.pdf Paragrafo 4.4.1 – "Nuovo sistema ITSM"*
"Dall'analisi del Paragrafo 4.4.1 si evince che il fornitore entrante avrà in carico l'attività di migrazione dall'attuale sistema ITSM al nuovo Jira Service Management da erogare durante il periodo di presa in carico. A tal proposito si chiede di confermare le seguenti evidenze:
 - a) Devono essere trasferiti esclusivamente i tickets degli ultimi 5 anni dal vecchio sistema al nuovo
 - b) Il vecchio sistema fornisce una funzione nativa di export dei suddetti tickets

c) Considerato l'avvio della fase di migrazione dei ticket, potete confermare che non saranno applicate penalità qualora l'attività si concluda oltre la data prevista?"

7. B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed 3.5 Responsabili contrattuali e referenti tecnici - Pag 19
Tutte le figure candidate devono rispondere ai requisiti del Profilo A. Si chiede conferma che a tal proposito anche la loro remunerazione sarà quella del Profilo A
8. B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed
Nel documento è spesso riportato un'attività che deve erogare il team di Service Desk. La maggior parte delle volte è riportato anche la tipologia del servizio di Service Desk, cioè quello tecnico (denominato con HDT). Visto che il contenuto del documento è simile in ogni sua parte si chiede conferma di poter considerare sempre il service desk tecnico in ogni sua occorrenza
9. B8B3485154 Allegato 3 Cap tecnico_signed 3.4. IQ-06: Difettosità applicativa per singolo progetto consuntivato in UFP - Pag. 11
In testa al paragrafo è presente la seguente definizione dello SLA "...L'indicatore IQ-06 rileva la difettosità del software, espressa dal rapporto tra il numero di difetti rilevato per ciascun progetto di una certa dimensione e la dimensione stessa espressa in UFP. ..." mentre nella tabella è riportata la seguente formula $IQ-06 = \frac{N_difetti_ponderato_SP}{N_dimensione_stessa_espressa_in_UFP}$ (N_difetti_ponderato_SP: numero equivalente di difetti segnalati per un intervento di MFP: difetti ordinari vengono pesati 1, difetti critici o bloccanti vengono pesati 2). Secondo la nostra interpretazione le due situazioni non sono congruenti. Nel caso in cui fosse confermata la prima definizione si chiede di modificare opportunamente la seconda definizione.
10. B8B3485154 Allegato 3 Cap tecnico_signed 3.4. IQ-06: Difettosità applicativa per singolo progetto consuntivato in UFP - Pag. 11
In testa al paragrafo è presente la seguente affermazione "...dimensione stessa espressa in UFP (come risultante dalla misura funzionale a consuntivo) ...", si chiede quindi di effettuare il conteggio alla fine dell'attività erogata. Mentre nella tabella, relativamente ai Dati elementari da rilevare, è riportata la seguente definizione UFP_netto_Singolo_progetto: dimensione funzionale del singolo intervento di MFP. Si chiede conferma che anche nel UFP_netto_singolo_progetto si considera la situazione a consuntivo.
11. B8B3485154 Allegato 3 Cap tecnico_signed 3.5. IQ-07: Difettosità applicativa per singolo progetto consuntivato in GP - Pag 13
In testa al paragrafo è presente la seguente definizione dello SLA "...L'indicatore IQ-07 rileva la difettosità del software, espressa dal rapporto tra il numero di difetti rilevato per ciascun progetto di una certa dimensione e la dimensione stessa espressa in GP ..." mentre nella tabella è riportata la seguente formula $IQ-07 = \frac{N_difetti_ponderato_SP}{N_dimensione_stessa_espressa_in_GP}$ (N_difetti_ponderato_SP: numero equivalente di difetti segnalati per un intervento di MEV: difetti ordinari vengono pesati 1, difetti critici o bloccanti vengono pesati 2). Secondo la nostra interpretazione le due situazioni non sono congruenti. Nel caso in cui fosse confermata la prima definizione si chiede di modificare opportunamente la seconda definizione.
12. "a) B8B3485154 Modello n. 3 Scheda di offerta tecnica_signed b) B8B3485154 Modello n. 3 Scheda di offerta tecnica_signed c) B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed" "a) j) Criterio di valutazione di cui al n. 12 della tabella n. 2 - Pag 5 b) k) Criterio di valutazione di cui al n. 13 della tabella n. 2 - Pag 5 c) 5.2.6 Team di lavoro messi a disposizione dal Fornitore - Pag 45"
"Nel punto a) si chiede di dichiarare lo staffing minimo del team di lavoro, nel quale sono previste le seguenti figure professionali: programmatori, Business analyst, Tester, Responsabile di integrazione e Project Manager. Nel punto b) si chiede di dichiarare il numero di gruppi di lavoro AGILE completi di SCRUM MASTER contemporanei. Questo gruppo di lavoro è stato descritto brevemente nel punto c) nel quale è previsto un team con le seguenti figure professionali: Focal point/ project manager/scrum Master, Business analyst, Sviluppatore esperto, Tester, Release manager, Esperto di sviluppo di software sicuro, DB Designer e Esperto di front end/usabilità. In particolare si evince che le figure professionali Focal point/ scrum Master, Release manager, Esperto di sviluppo di software sicuro, DB Designer e Esperto di front end/usabilità sembrano non facilmente riconducibili allo staffing minimo. Al fine di migliorare la coerenza organizzativa dei gruppi di lavoro da presentare, si chiede di avere una mappatura di corrispondenza tra le figure richieste nei due documenti, anche qualora la dicitura non sia identica.
A titolo esemplificativo:
"Focal point" <-> "Project Manager"
"Scrum Master" <-> "Project Manager"
"Sviluppatore esperto" ↔ "Programmatore"
"Release manager" ↔ "Programmatore"
"Esperto di sviluppo di software sicuro" ↔ "Programmatore"

“Analista funzionale” ↔ “Programmatore”

Esperto di front end/usabilità ↔ “Programmatore”

Inoltre si chiede se sono previsti dei profili di riferimento (A/B/C) sui quali basarsi per la futura remunerazione oppure potranno essere associati a specifici profili in funzione della loro seniority / ruolo”

13. *"a) B8B3485154 Modello n. 3 Scheda di offerta tecnica_signed b) B8B3485154 Modello n. 3 Scheda di offerta tecnica_signed" "a) j) Criterio di valutazione di cui al n. 12 della tabella n. 2 - Pag 5 b) n) Criterio di valutazione di cui al n. 16 della tabella n. 2 (- Pag 6"*

"Nel punto a) si chiede di dichiarare lo staffing minimo del team di lavoro, nel quale sono previste le seguenti figure professionali: programmatori, Business analyst, Tester, Responsabile di integrazione e Project Manager Nel punto b) si chiede di mettere stabilmente a disposizione dell'Autorità il seguente numero di risorse certificate SAS VIYA e Enterprise Guide. In particolare si evince che le figure professionali SAS sembrano non facilmente riconducibili allo staffing minimo. Si chiede delucidazioni in merito, ed in particolare:

- come riuscire considerare tutte le figure nel punto b) nello staffing minimo da dichiarare

- se sono previsti dei profili di riferimento (A/B/C) sui quali basarsi per la futura remunerazione oppure potranno essere associati a specifici profili in funzione della loro seniority / ruolo"

Risposta n.16

1. Non si conferma. L'art. 2 ultimo periodo delle Condizioni di contratto prevede espressamente che *“Negli ultimi 6 mesi della fase di erogazione dei servizi, l'Appaltatore si impegna formalmente ad assicurare il trasferimento al/ai nuovo/i fornitore/i subentrante/i del know-how sulle attività condotte e di tutta la documentazione tecnica ed operativa - incluso il codice sorgente di proprietà dell'Autorità - utile a consentire, in modo efficiente e senza interruzioni, l'eventuale prosecuzione delle attività, il tutto secondo termini e modalità di cui al capitolo 3, paragrafo 3.3.3 del Capitolato tecnico”*. La norma richiama altresì il paragrafo 3.3.3 del capitolo 3 del Capitolato tecnico *“Trasferimento al nuovo fornitore al termine della fornitura”*, cui si rimanda integralmente per il dettaglio della relativa disciplina.
2. Si veda la precedente risposta n.1, punto 2;
3. Il livello di dettaglio deve essere scelto a cura dell'estensore pur rimanendo nelle 12 pagine previste dal Disciplinare;
4. Il perimetro di *“Presenza in carico”* è descritto nel paragrafo 2 dell'Allegato 1 al Capitolato tecnico. L'infrastruttura che permette l'erogazione dei servizi applicativi descritti al paragrafo citato è descritta nell'Allegato 2 al Capitolato tecnico. Quindi l'infrastruttura da prendere in carico è quella descritta nell'Allegato 2. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti in fase di *“Presenza in carico”*;
5. No, il punto 11 si riferisce sia al personale HDT sia al personale HDR (incluse le risorse che verranno utilizzate solo nei momenti di picco);
6. Di seguito le risposte nell'ordine:
 - a) il periodo di migrazione è stato fissato nel paragrafo 4.1.1 del Capitolato tecnico;
 - b) l'attuale sistema di ITSM è ManageEngine, il fornitore aggiudicatario dovrà identificare la migliore strategia di migrazione (condivisa ed approvata da Arera);
 - c) No, si applicano gli indicatori previsti per la fase di *“Presenza in carico”*. Si fa presente che non sarebbe comunque possibile gestire i ticket in caso di ritardo nell'implementazione del sistema di ITSM (inclusa la migrazione) rispetto al termine di *“Presenza in carico”*;
7. La remunerazione segue i servizi e non le persone. Le figure descritte nel Paragrafo 3.5 del Capitolato sono figure di management il cui costo è parte della remunerazione dei singoli servizi. A titolo di esempio, per le attività previste nel servizio MFP la remunerazione avviene esclusivamente tramite AFP e non sono previste remunerazioni aggiuntive per le figure di management. Per le attività di MSN e SUP vengono conteggiate le sole giornate spese per attività specifiche del progetto o del supporto. In ogni caso il fornitore ha il dovere di scegliere i profili più adeguati in relazione al progetto/attività da eseguire;
8. Il service desk è una funzione ITIL e non vi è una mappatura uno a uno con i servizi oggetto della fornitura. Per semplificazione si può ritenere che per la maggior parte delle volte le attività del service desk possano ricadere all'interno dei servizi HDT e HDR;
9. Il termine *“rapporto”* non va inteso come rapporto matematico ma come relazione fra il numero di difetti riscontrati e la dimensione del progetto in UFP. Le soglie sono state definite in relazione a intervalli di dimensione che permettono di individuare il numero massimo di difetti tollerati per ogni intervallo di dimensione. Questo determina una funzione discontinua che non può essere espressa da un rapporto matematico;
10. Si conferma;
11. Il termine *“rapporto”* non va inteso come rapporto matematico ma come relazione fra il numero di difetti riscontrati e la dimensione del progetto in GP. Le soglie sono state definite in relazione a intervalli di dimensione che permettono di individuare il numero massimo di difetti tollerati per ogni intervallo di dimensione. Questo determina una funzione discontinua che non può essere espressa da un rapporto matematico;

12. Quanto al punto “j) Criterio di valutazione di cui al n. 12 della tabella n. 2” del modello n. 3 “Scheda offerta tecnica”, il concetto di staffing minimo si applica all'intero gruppo di lavoro del servizio MFP, MSN, PPS. Si sottolinea che la formazione dei singoli team è molto flessibile ma deve rispettare le regole citate nel paragrafo 5.2.6 del Capitolato tecnico. Si chiarisce inoltre che a fronte di un impegno complessivo particolarmente gravoso e team di lavoro di piccole dimensioni corrisponderà necessariamente un numero di progetti contemporanei elevato.
Quanto al punto “k) Criterio di valutazione di cui al n. 13 della tabella n. 2” del modello n. 3 “Scheda offerta tecnica” e al paragrafo 5.2.6 del Capitolato tecnico, nel paragrafo 5.2.6 del Capitolato si delineano le competenze necessarie mentre nella scheda tecnica punto k) si richiede il numero di team composto da un numero variabile di figure professionali che devono coprire le competenze necessarie allo svolgimento dell'attività;
13. Quanto al punto “j) Criterio di valutazione di cui al n. 12 della tabella n. 2” del modello n. 3 “Scheda offerta tecnica”. Il concetto di staffing minimo si applica all'intero gruppo di lavoro del servizio MFP, MSN, PPS. Si sottolinea che la formazione dei singoli team è molto flessibile ma deve rispettare le regole citate nel paragrafo 5.2.6 del Capitolato. Quanto al punto “n) Criterio di valutazione di cui al n. 16 della tabella n. 2” del modello n. 3 “Scheda offerta tecnica” il fornitore ha il dovere di scegliere i profili più adeguati in relazione al progetto/attività da eseguire. Si ricorda inoltre che la remunerazione in funzione dei profili (A, B, C) è prevista solo per il servizio di sviluppo MSN e PPS che rappresentano un'esigua minoranza delle attività progettuali svolte dall'Autorità.

Domanda n.17

Si inviano in allegato richieste di chiarimento:

1. *In relazione alle certificazioni SAS elencate al paragrafo § 18.2 sub i del documento "B8B3485154 Disciplinare di Gara_Signed" si richiede se la certificazione SAS Certified Predictive Modeler using SAS Enterprise Miner 14, non presente in elenco, possa essere considerata almeno equivalente a SAS Certified Associate Modeling Using SAS Visual Statistics visto che prevede utilizzo di modelli predittivi con algoritmi di complessità maggiore. Alternativamente si richiede se possibile attribuire punteggio alla certificazione SAS Certified Predictive Modeler using SAS Enterprise Miner 14.*
2. *Con riferimento al par. 3.7.4 "Consuntivazione trimestrale" del Capitolato tecnico si chiede se il riferimento al servizio MEV, non in scope del servizio, debba essere inteso come riferimento al servizio MFP. Si chiede inoltre che sia corretto considerare un refuso la richiesta di riportare il consumo del servizio INF, non in scope del servizio.*
3. *Con riferimento al par. 5.2 "Sviluppo, manutenzione evolutiva (MEV) e garanzia delle applicazioni" del Capitolato tecnico si chiede se i riferimenti al servizio MEV, non in scope del servizio, debbano essere intesi come riferimento al servizio MFP.*
4. *par. 5.7 Capitolato tecnico: Con riferimento al requisito che prevede che i team dedicati alla modernizzazione siano costituiti da persone diverse da quelle dedicate alle altre attività progettuali o di esercizio, si chiede conferma che le risorse adibite a progetti MOD contribuiscano al soddisfacimento dello staffing minimo di cui al criterio di valutazione j) della “Scheda offerta tecnica”.*
5. *All.3 del Capitolato tecnico, indicatore di qualità IQ-04: si chiede di verificare la correttezza del valore di soglia comunicato, $IQ-04 \leq 0$. Si ipotizzi una durata prevista di 100 gg solari ed una durata effettiva di 95 gg solari, che determina $IQ-04 = 100 - 95 = 5 > 0$. Non essendo rispettata la condizione sarebbero applicabili penali nel caso la durata reale delle attività fosse inferiore a quella stimata.*
6. *In riferimento all'attivazione dei gruppi di lavoro AGILE si chiede conferma che la figura del Product Owner sarà ricoperta da personale ARERA. In caso contrario si chiede conferma che tale figura possa essere richiesta al fornitore con remunerazione a giorni persona*
7. *Con riferimento al §3.5 “Responsabili contrattuali e referenti tecnici” si chiede di confermare l'equivalenza della certificazione “AWS Certified DevOps Engineer – Professional” con la certificazione “AWS Cloud DevOps Engineer”, richiesta per le figure professionali di Cloud DevOps Engineer e Responsabile di Release & Configuration Management.*
8. *Con riferimento al §3.5 “Responsabili contrattuali e referenti tecnici” si chiede di confermare l'equivalenza della certificazione “AWS Certified Solutions Architect – Associate” con la certificazione “AWS Application Architect”, richiesta per le figure professionali di Responsabile degli Sviluppo.*

Risposta n.17

1. La certificazione alternativa a “SAS Certified Predictive Modeler using SAS Enterprise Miner 14” può essere la “Machine Learning using SAS Viya”. La certificazione SAS Certified Associate Modeling Using SAS Visual

- Statistics non può essere considerata equivalente;
2. Nel paragrafo citato inerente alla Consuntivazione, il termine MEV è inteso come MFP (MEV remunerate a Function Point). Si chiarisce che il servizio MEV è oggetto della fornitura in quanto è costituito dal servizio MFP e MSN entrambi all'interno dell'Oggetto della Fornitura (par. 3.1 del Capitolato Tecnico). Inoltre, si conferma che il servizio INF è un refuso e non fa parte del Capitolato;
 3. Si ribadisce che il servizio MEV è oggetto della fornitura in quanto è costituito dal servizio MFP e MSN entrambi all'interno dell'Oggetto della Fornitura (par. 3.1 del Capitolato Tecnico). Nel paragrafo 5.2 ci si riferisce alle caratteristiche del servizio MEV in generale indipendentemente da come questo viene remunerato (come richiamato nel paragrafo stesso). Questo significa che le caratteristiche citate devono valere sia per il servizio MFP sia per il servizio MSN;
 4. No, tali risorse non contribuiscono al criterio di valutazione j) della “Scheda offerta tecnica”;
 5. Si conferma che si tratta di un errore materiale. Il valore di soglia corretto è $IQ-04 \geq 0$;
 6. Si conferma che il ruolo di Product Owner sarà ricoperto da personale ARERA;
 7. Si chiarisce che sono ritenute accettabili le certificazioni "AWS Certified DevOps Engineer – Professional" e "AWS Certified CloudOps Engineer – Associate" sia per il ruolo di Responsabile DevOps sia per Responsabile di Release & Configuration Management;
 8. “AWS Application Architect” è un percorso di certificazione che mira a fornire competenze in ambito “progettazione di aspetti significativi dell'architettura delle applicazioni, tra cui interfaccia utente, middleware e infrastruttura; fornitura di sistemi scalabili, affidabili e gestibili per tutta l'azienda”. Ai fini delle certificazioni richieste per il profilo “Responsabile degli sviluppi” è sufficiente che la figura indicata possieda almeno una delle certificazioni che compongono il percorso (Cloud Practitioner, AI Practitioner, Solutions Architect – Associate, Developer – Associate, DevOps Engineer – Professional, Solutions Architect – Professional).

Domanda n.18

Si prega di prendere visione della richiesta allegata:

1. *B8B3485154_Allegato_1_al_Disciplinare_- Caso_di_sviluppo_signed – Pag. 3, par. 2*
In riferimento alla richiesta “Fornire una proposta per i seguenti deliverable: -Casi d’uso -Elementi di progettazione -Analisi tecnica -Analisi funzionale -Piano dei test -Conteggio in FP”, si richiede di confermare che per “proposta” si possa intendere una descrizione sintetica dei contenuti principali del documento nel contesto del caso di sviluppo ed un elenco delle informazioni di dettaglio che il documento dovrebbe contenere.
2. *B8B3485154_Allegato_1_al_Disciplinare_- Caso_di_sviluppo_signed – Pag. 2, par. 2*
In riferimento alla frase “i dati raccolti verranno sottoposti a una procedura di calcolo per un sistema, deliberato e codificato dall’Autorità, di calcolo di incentivi e penalità” si chiede di confermare che, durante la fase preliminare, il modello dati verrà definito congiuntamente con l’Autorità.
3. *B8B3485154_Allegato_1_Cap_tecnico_signed – pag. 18, par. 3.4*
In riferimento all’affermazione “Il sistema supporta nativamente i seguenti macro-requisiti, resisi necessari con il progredire delle raccolte sui nuovi settori regolati (settore idrico, teleriscaldamento, rifiuti): - invii definitivi parziali per macro-entità, sempre presenti nel contesto delle raccolte dei settori citati, e denominati “ATO” (ambiti territoriali ottimali); - flusso di scambio e muta approvazione dei dati, con adeguata profilazione, per soggetti “terzi” rispetto all’operatore e ad ARERA, registrati in anagrafica, e denominati “EGA” (Ente gestore d’ambito); - supporto nativo, o con poco sforzo implementativo, a rettifiche “puntuali” dei dati, con Autorizzazione puntuale da parte dell’autorità.” si richiede di confermare che il sistema di raccolta dati supporti tali macro-requisiti mediante componenti già implementati con i quali è richiesta la sola integrazione.
4. *B8B3485154_Allegato_1_Cap_tecnico_signed – pag. 18, par. 3.4*
Si richiede di confermare che per la realizzazione del caso di sviluppo gli ambienti di sviluppo e collaudo debbano essere resi disponibili dal Fornitore

Risposta n.18

1. Il livello di dettaglio deve essere scelto a cura dell'estensore pur rimanendo nelle 12 pagine previste dal Disciplinare;
2. Si conferma che, come ogni fase dell’analisi dei requisiti, questa debba coinvolgere obbligatoriamente anche l’Autorità;
3. Si conferma che esistono componenti che implementano i macro-requisiti citati e che possono essere riutilizzati nei nuovi sviluppi se le funzionalità corrispondono esattamente a quelle già implementate;
4. I costi relativi all’infrastruttura e alle licenze dei seguenti sistemi sono in carico ad ARERA:
 - Ambienti di Produzione, Collaudo e Sviluppo per l'erogazione delle applicazioni,

- Ambiente di DR, SAS (sistemi di reportistica), Sistemi per l'orchestrazione dei container,
- Firewall, WAF, Sistemi per la gestione dei Backup, SIEM, Antimalware,
- Conteggio dei FP, ITSM, Project Management, Application Lifecycle Management,
- Gestione delle librerie, Versionamento e gestione del codice sorgente,
- Invio delle email, Risoluzione interna dei record DNS, Collezione e gestione dei log,
- Privileged access management.

I costi relativi all'infrastruttura e alle licenze dei seguenti sistemi sono in carico al fornitore:

- SOAR, Ambiente di monitoraggio, Test automation, VA/PT Tool, IDE di sviluppo, SAST, DAST.

Il fornitore è libero di proporre in ogni momento all'Autorità soluzioni migliorative rispetto a quelle attualmente delineate nel Capitolato. In tal caso i costi di implementazione, gestione e licenza (che deve essere disponibile su marketplace AWS) saranno a carico dell'Autorità.

Nel caso in cui il fornitore, per rispettare i parametri qualitativi delineati nel Capitolato, ritenga necessario utilizzare strumenti differenti, i costi di tali strumenti saranno a carico del fornitore.

In ogni caso, qualsiasi modifica all'infrastruttura o ai tool di supporto dovrà essere valutata e autorizzata dall'Autorità.

Domanda n.19

Si trasmette in allegato la nostra richiesta di chiarimenti:

1. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed ART.3 Oggetto dell'appalto e importo pag.10*
"Si chiede di chiarire la metodologia di calcolo e gli elementi considerati per la determinazione dell'importo del Servizio al punto ""h"" di Gestione dell'infrastruttura in Cloud (GIN).
Si presume siano stati utilizzati parametri ricavati dal servizio attualmente in essere (es: ticket/case su base mese) suddivisi per i vari ambiti di attività (es: infrastruttura cloud, infrastruttura di sicurezza, middleware, ecc...), parametri utili al fine del corretto dimensionamento del nuovo servizio."
2. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed 18.1 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica qualitativa pag. 38*
In relazione al "Numero di gruppi di lavoro AGILE completi di SCRUM MASTER contemporanei con preavviso di 10 giorni lavorativi", si intende la disponibilità di uno Scrum Master dedicato ad ogni gruppo o un solo Scrum Master atto a organizzare tutti i gruppi?
3. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed ART. 3 Oggetto dell'appalto ed importo pag.9*
Qualora, in risposta ed in aderenza ai requisiti di sicurezza espressi nel capitolato tecnico e negli allegati allo stesso, l'offerente proponga delle soluzioni di Sicurezza aggiuntive a quelle attualmente in essere, si chiede di specificare su quale dei progetti e/o dei servizi richiesti vada eventualmente considerato il costo dei Servizi "a giornate" di configurazione specialistica per la messa in produzione delle soluzioni stesse.
4. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed 16.2.3 Analisi del contesto, analisi dei rischi, BIA pag. 29*
Si chiede di specificare le funzioni dell'organigramma organizzativo relativo al contesto di sviluppo applicativo in ambito AWS
5. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed 16.2.3 Analisi del contesto, analisi dei rischi, BIA pag.29*
Si chiede conferma che le attività di Analisi del contesto, analisi dei rischi, BIA verranno consumivate come attività da erogare "a giornate", e non all'interno del servizio a canone di gestione infrastrutturale (GIN).
6. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed 16.2.3 Analisi del contesto, analisi dei rischi, BIA pag. 29*
Si chiede di indicare se è già stato eseguito un assessment e/o gap analysis per valutare conformità alla normativa NIS2 sull'ambito sviluppo applicativo in ambito AWS
7. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed 16.2.3 Analisi del contesto, analisi dei rischi, BIA pag. 29*
Si chiede di indicare se è già presente un piano di remediation (anche parziale) per la conformità NIS 2. Nel caso sia parziale è possibile indicare su quali controlli la copertura deve essere ancora completata?
8. *B8B3485154 Disciplinare di gara_signed 16.2.3 Analisi del contesto, analisi dei rischi, BIA pag. 29*
Si chiede di indicare se è già presente un'attività di esecuzione delle azioni correttive derivanti dal piano di remediation relativo alle non conformità rilevate sulla normativa NIS2. Se sì, indicare quali
9. *B8B3485154 Modello n. 3 Scheda di offerta tecnica Criterio J pag. 5*
"In relazione al criterio J come formulato di seguito "" J) Criterio di valutazione di cui al n. 12 della tabella n. 2 (Staffing minimo - persone distinte allocate in full-time - addetti a MFP, MSN, PPS) sono esclusi i responsabili contrattuali e referenti tecnici definiti nel Capitolato tecnico

Si impegna a garantire il seguente staffing minimo - persone distinte allocate in full-time - addetti a MFP, MSN, PPS relativo a progetti/MEV contemporanei con team definiti come da Capitolato tecnico [barrare/crociare una sola delle opzioni previste]

- progetti/MEV ≤ 6 con un totale di staffing minimo così suddiviso (con persone distinte): 12 programmatori; 4 Business analyst; 6 Tester; 1 Responsabile di integrazione; 1 Project Manager;

Si chiede di chiarire a quale dei 3 Profili A, B, C appartengono il Business Analyst, il Project Manager ed il Responsabile di Integrazione"

10. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed 3.5 Responsabili contrattuali e referenti tecnici pag. 19*
Si chiede di chiarire quale certificazione sia richiesta per la figura di Responsabile degli sviluppi, in quanto la "AWS Application architect" risulta inesistente. Si intende la "AWS Solutions Architect"?
11. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed 3.6.5.1 Remunerazione della prestazione di HDT pag. 24*
In che misura percentuale, sul totale di 4000 ticket/mese, essi riguardano l'infrastruttura Cloud?
12. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed 3.6.2.1 Profili professionali per la remunerazione delle attività misurate in Giornate persona pag. 21*
"In relazione ai Profili A e B, si chiede di chiarire se, ai sensi della normativa vigente in materia di equipollenza ed equiparazione dei titoli di studio (D.M. 509/1999, D.M. 270/2004 e relativi decreti di equipollenza), sia consentito l'utilizzo della cosiddetta "cultura equivalente". A titolo di esempio: E' possibile considerare la laurea triennale unitamente ad un numero di anni di esperienza lavorativa superiore a quello richiesto nella descrizione del profilo?"
13. *B8B3485154 Capitolato Tecnico_signed "3.9.1 Approccio alla sicurezza delle informazioni "Sicurezza dell'Infrastruttura":" pag. 30*
"In riferimento a quanto riportato nel Capitolato Tecnico:
""Si richiedono al Fornitore verifica di vulnerability assessment con strumenti automatici almeno ogni tre mesi e verifiche più approfondite attraverso tecniche e test di sicurezza manuali e penetration test compiuti da personale specializzato con cadenza almeno annuale.""
Si chiede di confermare che le attività di VA/PT siano da considerarsi ricorsive secondo la suddetta frequenza, e non in riferimento alla frequenza semestrale sia per VA che per PT indicata al requisito Sec016 dell'Allegato 5."
14. *B8B3485154 Allegato 1 Cap tecnico_signed 2 PERIMETRO DI PRESA IN CARICO pag. 4*
Si chiede di fornire dettagli riguardo soluzione tecnologica e versione della piattaforma SIEM attualmente in uso, presente nell'elenco dei Sistemi di Supporto nel Perimetro di Presa in Carico.
15. *B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 2 Ambienti del Sistema Informativo pag. 4*
Si chiede di fornire una proiezione di incremento mensile e/o annuale delle VMs e dei servizi AWS, con indicazione delle tendenze di crescita.
16. *B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 2.1 Ambiente Virtualizzato (VMware) pag.4*
Si chiede, se possibile, la scadenza delle licenze Broadcom VMware. A scadenza verranno rinnovate, oppure si propenderà per migrazione a soluzione cloud native AWS?
17. *B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 2.1.1 Descrizione dell'infrastruttura VMware pag.4*
Si richiede di chiarire, nel caso in cui sia prevista una migrazione al cloud native AWS, se si ritiene che anche il DR, attualmente su VMware Live Recovery, possa essere migrato a soluzioni cloud native. In caso contrario, cosa si prevede di utilizzare in sostituzione a VMware Live Recovery (prodotto ritirato da Broadcom nel 2024, per il quale è previsto il termine per il supporto il 1° maggio 2027)?
18. *B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 2.2.1 Windows pag. 4*
Si chiede di chiarire dove siano ospitati i 12 Windows server.
19. *B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 2.2 Sistemi Operativi pag. 4*
Si richiede, ove possibile, la lista dei sistemi operativi in uso su VMC (VMware on Cloud), completa delle relative versioni.
20. *B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 2.2.2.1 Descrizione e configurazione del sistema operativo Linux pag. 6*
Si chiede di chiarire dove siano ospitati gli 80 server Linux.
21. *B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 4 Cloud Computing pag.8*
Si richiede chiarimento sulle misure adottate per la gestione della sicurezza del traffico North-South su AWS.
22. *B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 4 Cloud Computing pag.8*
Si richiede chiarimento sulle misure adottate per la gestione della sicurezza del traffico East-Ovest su AWS.

23. B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 4 Cloud Computing pag.8
Si richiede di specificare se la VPN utilizzata sia di tipo Routed-Based oppure Policy-Based.
24. B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 4 Cloud Computing pag.8
Si richiede di specificare se l'ambiente dispone di una connessione AWS Direct Connect attiva.
25. B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 4.1.1 Architettura SAS PROD pag.10
Si chiede conferma se, a parte le risorse nell'account SAS PROD, tutti gli altri ambienti AWS abbiano unicamente i bilanciatori.
26. B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 5.1.1 VMWARE NSX NETWORK pag.12
Si chiede di confermare che le risorse Veeam siano in perimetro di gestione e quindi da includere nella quotazione di gestione dell'infrastruttura AWS.
27. B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 7.9 Sistemi in hosting pag.17
Si chiede di chiarire dove siano ospitati i 12 server citati.
28. B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 7.8.3 Componente RDS pag.17
Si chiede di chiarire se il componente RDS sia in DR oppure se sia da prevedere in fase di risposta di gara. In tal caso, possiamo considerare lo Standard RTO/RPO di 4h/15 min?
29. B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 7.8.3 Componente RDS pag. 17
Si richiede di chiarire quale versione di DB Oracle sia attualmente installata.
30. B8B3485154 Allegato 2 Cap tecnico_signed 6 Backup e Recovery pag.12
Si richiede di fornire il dettaglio delle procedure adottate per la gestione dei backup dei database, incluse modalità e frequenza.
31. B8B3485154 Allegato 5 Cap tecnico_signed "Sec012 Security Incident Management" pag. 8
Rispetto alla richiesta di implementazione di sistemi di Gestione degli Eventi di Sicurezza (SIEM) e di Orchestrazione e Automazione della Risposta (SOAR) avanzati che includano funzionalità di Intelligenza Artificiale e Machine Learning (a titolo di esempio Next Gen SIEM e UEBA), si conferma che è richiesto al fornitore anche la gestione degli eventi a livello di detection response e remediation che gli strumenti messi in campo potranno rilevare?
32. B8B3485154 Allegato 5 Cap tecnico_signed "Sec012 Security Incident Management" pag. 8
Rispetto alla richiesta di implementazione di sistemi di Gestione degli Eventi di Sicurezza (SIEM) e di Orchestrazione e Automazione della Risposta (SOAR) avanzati che includano funzionalità di Intelligenza Artificiale e Machine Learning (a titolo di esempio Next Gen SIEM e UEBA), è possibile avere indicazione di Data Ingestion necessaria in GB/DAY al fine di dimensionare una eventuale piattaforma?
33. B8B3485154 Allegato 5 Cap tecnico_signed Sec014 Infrastrutture e tool di sicurezza pag.8
"Rispetto alla richiesta ""Il fornitore deve implementare un'infrastruttura e gli strumenti necessari a garantire la sicurezza delle informazioni trattate"":
•Sistemi anti-malware;
Le macchine indicate nel capitolato sono già fornite di una soluzione di Endpoint Protection?
Se sì, si chiede di fornire dettagli riguardo soluzione tecnologica e versione attualmente in uso."
34. B8B3485154 Allegato 5 Cap tecnico_signed Sec016 Test di vulnerabilità e penetration test pag. 9
"In riferimento alla richiesta di effettuare
-la scansione dei sistemi fisici, alla ricerca di configurazioni del software di base e applicativo ritenute non sicure e vulnerabili ad attacchi (vulnerability assessment);
- test di penetrazione (penetration testing) che consentono di valutare la resistenza dei sistemi a determinati attacchi informatici simulati e a verificare la possibilità di sfruttare eventuali vulnerabilità evidenziate durante il vulnerability assessment.
Si conferma che le scansioni di VA ed i PT saranno sia su perimetro esterno che interno?
Se sì, è possibile specificare il numero di IP da considerare rispettivamente per i due perimetri?
Relativamente alle specifiche attività di VA/PT sulla numerosità di circa 38 Applicazioni indicate al par. 8.1 dell'Allegato 2, sono da considerarsi solo per il perimetro esterno, o da ripetersi per tutti gli ambiti, quindi DEV/TEST/PROD/DR?"
35. B8B3485154 Allegato 5 Cap tecnico_signed Sec016 Test di vulnerabilità e penetration test pag. 9
"In riferimento alla richiesta di effettuare
-la scansione dei sistemi fisici, alla ricerca di configurazioni del software di base e applicativo ritenute non sicure

e vulnerabili ad attacchi (vulnerability assessment);

- test di penetrazione (penetration testing) che consentono di valutare la resistenza dei sistemi a determinati attacchi informatici simulati e a verificare la possibilità di sfruttare eventuali vulnerabilità evidenziate durante il vulnerability assessment.

Si conferma che le scansioni di VA ed i PT fanno parte del contesto delle attività da erogare "" a giornate"", e non del servizio a canone di gestione infrastrutturale (GIN)?"

Risposta n.19

1. La determinazione dell'importo del Servizio al punto "h" è stata stabilita attraverso considerazioni sui dati storici e statistici delle attività comprese del servizio GIN. Si ritiene che le informazioni già presenti nel Capitolato siano sufficienti ad effettuare una valutazione affidabile;
2. Nella normalità lo Scrum Master è dedicato ad ogni gruppo di sviluppo. Laddove vi siano le condizioni (Team particolarmente esperto, dimensione del team ridotta, dimensione del progetto contenuta, ecc.) lo Scrum Master può lavorare con 2 (o massimo 3) team, purché la qualità del suo supporto non ne risenta;
3. Durante la fase di "Presenza in carico" le attività per colmare eventuali gap verranno riconosciute nell'ambito delle giornate dei servizi di presenza in carico. Durante il successivo "Periodo di erogazione dei servizi" le attività per soddisfare i requisiti di sicurezza sono remunerate dai servizi a canone. Le attività atte a soddisfare i requisiti di sicurezza nel ciclo di sviluppo sono incluse nella remunerazione degli interventi di manutenzione evolutiva. Qualora il fornitore proponga soluzioni che migliorano oggettivamente il livello di sicurezza rispetto ai requisiti del presente Capitolato, e l'Autorità le accetti, la stessa Autorità si farà carico dei costi a giornata per l'implementazione. Dopo l'implementazione la nuova soluzione sarà a pieno titolo inclusa nel perimetro sottoposto ai servizi di esercizio e remunerato mediante canone;
4. Il ruolo di tutti i referenti dell'Autorità è chiaramente descritto nel Capitolato. Eventuali ulteriori informazioni relative all'Articolazione delle Unità organizzative sono rinvenibili sul sito internet dell'Autorità;
5. Le attività relative alla sicurezza funzionali al rispetto dei requisiti di sicurezza espressi nel presente Capitolato sono da ritenersi trasversali e remunerate dai corrispettivi relativi a tutti i servizi. Non è prevista alcuna remunerazione a parte specifica per queste attività;
6. Vi sono a disposizione numerosi assessment di sicurezza che verranno condivisi col fornitore in fase di "Presenza in carico";
7. Il piano di remediation verrà condiviso ed eventualmente rivisto col fornitore in fase di "Presenza in carico";
8. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 7 della presente risposta;
9. Il Business Analyst, il Project Manager ed il Responsabile di Integrazione appartengono al profilo B. Si noti che la corrispondente remunerazione vale solo per attività progettuali remunerate a GP e solo per attività che afferiscano a tale profilo;
10. "AWS Application Architect" è un percorso di certificazione che mira a fornire competenze in ambito "progettazione di aspetti significativi dell'architettura delle applicazioni, tra cui interfaccia utente, middleware e infrastruttura; fornitura di sistemi scalabili, affidabili e gestibili per tutta l'azienda". Ai fini delle certificazioni richieste per il profilo "Responsabile degli sviluppi" è sufficiente che la figura indicata possieda almeno una delle certificazioni che compongono il percorso (Cloud Practitioner, AI Practitioner, Solutions Architect – Associate, Developer – Associate, DevOps Engineer – Professional, Solutions Architect – Professional);
11. Il numero di ticket che riguardano l'infrastruttura cloud è da ritenersi trascurabile rispetto al totale dei ticket;
12. I titoli di studio sono quelli richiesti dal Capitolato;
13. Si conferma che la frequenza dei vulnerability assessment è almeno ogni tre mesi come specificato nel paragrafo 3.9.5 del Capitolato tecnico;
14. L'attuale SIEM implementato da ARERA è basato su WAZUH. Il dimensionamento del sistema attuale è basato su un numero di sorgenti tra i 50 e i 100. Questo si traduce in un sistema con 16 vCPU, 32 GB RAM e 650 GB di Storage per una retention dei log di circa 180 gg. I tool già presenti dovranno essere presi in carico dal fornitore che dovrà erogare con essi un servizio del livello qualitativo richiesto dal Capitolato, ferma restando la possibilità in qualunque momento da parte del fornitore stesso di modificare l'architettura (previa approvazione ARERA) per rispondere adeguatamente o in maniera più efficiente ai requisiti di ARERA;
15. Il dato richiesto non è disponibile;
16. Si sottolinea che le Licenze saranno a carico dell'Autorità e quindi non sono pertinenti rispetto alla valutazione della gara. Tra gli scopi del servizio di Modernizzazione vi è l'obiettivo di eliminare la dipendenza dai servizi VMware;
17. Si conferma che anche il DR va migrato verso soluzioni Cloud native. Tra gli scopi del servizio di Modernizzazione vi è l'obiettivo di eliminare la dipendenza dai servizi VMware;
18. All'interno del Cluster VmWare (VMC on AWS SDDC) descritto al paragrafo 2.1 dell'Allegato 2 al Capitolato tecnico;
19. Per motivi di sicurezza le informazioni di dettaglio sui sistemi in uso verranno condivise durante la fase di "Presenza in

- carico”. Si rammenta che eventuali costi di licenza sono a carico di ARERA;
20. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 18 della presente risposta;
 21. Per motivi di sicurezza le informazioni di dettaglio sui sistemi in uso verranno condivise durante la fase di “Presa in carico”;
 22. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 21 della presente risposta;
 23. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 21 della presente risposta;
 24. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 21 della presente risposta;
 25. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 21 della presente risposta;
 26. Sì, si conferma;
 27. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 18 della presente risposta;
 28. Si conferma che il componente RDS è in DR;
 29. La soluzione descritta al paragrafo 7.8.3 dell’Allegato 2 al Capitolato tecnico non cita un DB Oracle;
 30. Le informazioni sul backup sono già presenti nel capitolo 6 dell’Allegato 2 al Capitolato tecnico. Ulteriori dettagli verranno condivisi in fase di “Presa in carico”;
 31. Sì, si conferma;
 32. L’attuale SIEM implementato da ARERA è basato su WAZUH. Il dimensionamento del sistema attuale è basato su un numero di sorgenti tra i 50 e i 100. Questo si traduce in un sistema con 16 vCPU, 32 GB RAM e 650 GB di Storage per una retention dei log di circa 180 gg. I tool già presenti dovranno essere presi in carico dal fornitore che dovrà erogare con essi un servizio del livello qualitativo richiesto dal Capitolato, ferma restando la possibilità in qualunque momento da parte del fornitore stesso di modificare l’architettura (previa approvazione ARERA) per rispondere adeguatamente o in maniera più efficiente ai requisiti di ARERA;
 33. Si veda quanto rappresentato al precedente punto 21 della presente risposta;
 34. Si conferma che le scansioni di VA ed i PT saranno sia su perimetro esterno che interno. Gli IP interni (per Produzione, Collaudo/Test e Sviluppo) sono circa 120 mentre gli IP esterni sono circa 80. Tali numeri riguardano tutti gli ambienti;
 35. Le attività relative alla sicurezza sono da ritenersi trasversali e remunerate dai corrispettivi relativi a tutti i servizi. Non è prevista alcuna remunerazione a parte specifica per queste attività.

Domanda n.20

In riferimento alla gara CIG B8B3485154, chiediamo un chiarimento sulla disponibilità del servizio di Help Desk Regolatorio (HDR) e sull’applicazione degli SLA di “presa in carico” dei ticket.

Dalla documentazione rileviamo che:

- Il Service Desk è raggiungibile telefonicamente in orario d’ufficio e via email in modalità continuativa 7x24; l’orario del Service Desk “si estende a tutti i livelli di supporto necessari a gestire le richieste/segnalazioni” (Capitolato Tecnico, par. 6.7.1).
- L’Orario d’ufficio è definito dal lunedì al venerdì, 8:00–20:00 (Capitolato Tecnico, par. 2.1.1, Terminologia).
- Il “Tempo di Presa in carico” è definito come l’intervallo tra ricezione della richiesta e assegnazione al gruppo di gestione ed è soggetto a specifico indicatore di qualità (Capitolato Tecnico, par.6.7.1).
- Le funzioni IT Operations e Technical Management devono garantire copertura continuativa 7x24 (per il Technical Management anche con eventuale reperibilità) (Capitolato Tecnico, parr. 6.7.2 e 6.7.3).

Alla luce di tali elementi, chiediamo gentilmente di confermare/precisare:

1. Se il servizio HDR debba essere operativo h24, 7 giorni su 7, oppure se per HDR valgano le sole finestre di orario d’ufficio per il canale telefonico, con sola ricezione via email 7x24.
2. Se è prevista reperibilità per HDR fuori orario d’ufficio e, in caso affermativo, con quali modalità e canali.
3. Il valore target dello SLA di “Tempo di Presa in carico” per i ticket HDR (es. 60 minuti) e se tale SLA si applichi: o anche al di fuori dell’orario d’ufficio; o in modo differenziato per canale (telefono vs email); o con eventuali esclusioni/sospensioni (es. finestre di manutenzione).
4. L’eventuale presenza di tempi target di risoluzione per i ticket HDR e le relative finestre operative.

Rimaniamo a disposizione per ulteriori informazioni e adegueremo l’organizzazione del servizio in base alle vostre indicazioni.

Per il servizio di Help Desk Tecnico (HDT), par 6.7.1 del Capitolato tecnico

- “predisporre canali di contatto separati per gli utenti interni dell’Autorità e per gli utenti esterni regolati oltre che differenti processi di gestione per i servizi HDT, HDR, SUP, ecc.;”

Si chiede di indicare quanti canali separati sono richiesti, differenziati per utenza e/o processo di gestione.

- “Il Service Desk dovrà essere raggiungibile in orario d’ufficio telefonicamente attraverso un numero verde (il cui costo deve essere compreso nel canone del servizio) e in maniera continuativa (7x24) per posta elettronica (l’indirizzo e-mail

appartiene al dominio dell'Autorità). L'orario del Service Desk si estende a tutti i livelli di supporto necessari a gestire le richieste/segnalazioni."

Si chiede di chiarire se si deve stimare un servizio h24 7x7 volto alla risoluzione anche in fascia notturna/festiva delle issue segnalate (che devono essere prese in carico entro 60 minuti) o solo di raggiungibilità dei canali h24 7x7 con meccanismi quali le e-mail e/o come suggerito tramite soluzioni evolute di self-service e/o chatbot

Tale domanda è volta a capire come gestire al meglio, fuori dall'orario di ufficio, segnalazioni a priorità Critica ed Alta il cui tempo di risoluzione è inferiore alle 24 ore solari e su cui si calcola IQ-11 ed IQ-12 dell'allegato 3. In tal senso si chiede anche di fornire una stima, basata sul dato storico, della quantità di segnalazioni di tale livello di criticità sui totali mensili indicati.

Risposta n. 20

1. Il servizio HDR è attivo nell'Orario d'Ufficio.
2. Non è richiesta la reperibilità per HDR fuori dall'orario di ufficio (8:00 – 20:00).
3. Il valore target dello SLA di "Tempo di Presa in carico" per i ticket HDR (es. 60 minuti) si applica solo in orario d'ufficio e si applica in modo identico per ogni canale. Eventuali finestre di manutenzione su ITSM/Tool di Ticket management vengono escluse anche se di solito la manutenzione su questi tool avviene al di fuori dell'orario d'ufficio.
4. Non ci sono tempi target per la risoluzione dei ticket assegnati ad HDR.
5. Attualmente è presente un numero verde in comune per gli utenti interni ed esterni (ed un numero standard per l'estero); un indirizzo e-mail in comune per gli utenti interni ed esterni; un'interfaccia web per gli utenti interni. I processi di gestione sono simili ma possono differenziarsi per:
 - (i) Differenti code afferenti a servizi applicativi esterni o interni;
 - (ii) Gestioni specifiche per particolari applicazioni di uso interno ritenute particolarmente critiche;
 - (iii) Gestioni compartecipate da referenti dell'Autorità laddove emergano aspetti regolatori sulle raccolte dati per gli utenti esterni.
6. Il Service Desk dovrà essere raggiungibile in orario d'ufficio telefonicamente attraverso un numero verde e in maniera continuativa (7x24) per posta elettronica (l'indirizzo e-mail appartiene al dominio dell'Autorità). L'orario del Service Desk si estende a tutti i livelli di supporto necessari a gestire le richieste/segnalazioni. Per i canali asincroni (es. e-mail) il calcolo degli IQ-11 e IQ-12 definisce come si calcola l'Inizio della gestione del ticket. Nel periodo dal 01/10/2024 al 30/09/2025 i ticket con Priorità Critica sono stati 1% e i ticket con Priorità Alta sono stati il 3%.

Domanda n.21

Si chiede di confermare se sia possibile comprovare il requisito di capacità economico finanziaria di cui al punto 7.2 del Disciplinare mediate attestazioni rilasciate dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione oppure da certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente pubblico, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione

Risposta n. 21

Si veda la precedente risposta n.3, punto 2.

* * * *

Allegato 1 ai Chiarimenti n. 1 – Tabella della baseline al 30 settembre 2025*

APPLICAZIONE	SOTTOSISTEMA	UFP
accesso_sso	accesso_sso	203
anagrafica operatori	anagrafica operatori	2650
anagrafica_staz_app	anagrafica_staz_app	132
anagrafica_teleriscaldamento	anagrafica_teleriscaldamento	609
anag_venditori	anag_venditori	242
atg	atg	1173
atid	atid	765
atrif	atrif	364
bi_viya	bi_viya	1454

<i>bi_viya</i>	<i>calcolo_tariffe_Rifiuti</i>	753
<i>bi_viya</i>	<i>Qualità Contrattuale e Tecnica Settore Rifiuti (Flusso Guide)</i>	101
<i>bi_viya</i>	<i>Raccolta RCV-UR Jolly 943</i>	65
<i>budget</i>	<i>budget</i>	279
<i>calcolo_tariffe_ee</i>	<i>calcolo_tariffe_ee</i>	432
<i>calcolo_tariffe_gas</i>	<i>calcolo_tariffe_gas</i>	671
<i>calcolo_tariffe_idriche</i>	<i>calcolo_tariffe_idriche</i>	1857
<i>contenzioso</i>	<i>contenzioso</i>	600
<i>Cruscotto Anagrafica Venditori</i>	<i>Cruscotto Anagrafica Venditori</i>	35
<i>Cruscotto Monitor Globale</i>	<i>Cruscotto Monitor Globale</i>	1053
<i>DWH</i>	<i>Comune a tutte DWH</i>	10
<i>DWH</i>	<i>RAB GAS DWH</i>	1957
<i>gestione del personale</i>	<i>gestione del personale</i>	1292
<i>idrico</i>	<i>db_unico</i>	567
<i>indirizzario</i>	<i>indirizzario</i>	612
<i>l2_cmg</i>	<i>l2_cmg</i>	243
<i>l2_continuità_ee</i>	<i>l2_continuità_ee</i>	157
<i>l2_unb</i>	<i>l2_unb</i>	906
<i>Missioni</i>	<i>Missioni old</i>	700
<i>Missioni</i>	<i>Missioni 2.0</i>	265
<i>monitoraggio_retail</i>	<i>monitoraggio_retail</i>	1500
<i>presenze</i>	<i>presenze</i>	1007
<i>procedimenti_sanzionatori</i>	<i>procedimenti_sanzionatori</i>	438
<i>programmazione</i>	<i>programmazione</i>	1371
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Comune a tutte le raccolte Abilitatore</i>	73
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Comunicazione ai sensi del comma 26_1 dell'Allegato A alla deliberazione 569_201</i>	236
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Cruscotto</i>	679
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Curva Incassi</i>	149
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Dati Efficienza e Assetti SII_Cruscotto Rac Dati 2</i>	2133
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Maschera CIR Applicativa</i>	258
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Monitoraggio dei tempi di emissione delle fatture di periodo</i>	268
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Monitoraggio dell'incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi</i>	274
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Monitoraggio fatture di chiusura Distribuzione EE</i>	153
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Monitoraggio fatture di chiusura Distribuzione GAS</i>	117
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Monitoraggio fatture di chiusura Venditori EE</i>	108
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Monitoraggio fatture di chiusura Venditori Gas</i>	106
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Monitoraggio performance</i>	594
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Postcontatore Trasporto gas</i>	403
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Prezzi Medi EE</i>	431
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Prezzi Medi Gas</i>	499
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Prezzi medi teleriscaldamento</i>	103
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Qualità commerciale teleriscaldamento</i>	669
<i>Raccolta Dati 2</i>	<i>Qualità contrattuale del SII</i>	3650

Raccolta Dati 2	Qualità contrattuale e tecnica settore rifiuti	469
Raccolta Dati 2	Qualità del servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti	79
Raccolta Dati 2	Qualità servizio integrato di gestione rifiuti urbani	110
Raccolta Dati 2	Qualità Tecnica Telecalore	661
Raccolta Dati 2	Rab EE	4482
Raccolta Dati 2	RABEE Tariffe	30
Raccolta Dati 2	Raccolta Dati Previsionali	77
Raccolta Dati 2	Raccolta Rifiuti	183
Raccolta Dati 2	Relazione annuale sulle misure adottate (RAMA)	145
Raccolta Dati 2	Richiesta dati PCV _parte 1	324
Raccolta Dati 2	Richiesta dati PCV _parte 2	73
Raccolta Dati 2	Richiesta dati QVD parte 1	245
Raccolta Dati 2	Richiesta dati QVD parte 2	92
Raccolta Dati 2	Richiesta dati RCV _parte 1	333
Raccolta Dati 2	Richiesta dati RCV _parte 2	107
Raccolta Dati 2	Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici vulnerabili	358
Raccolta Dati 2	Servizio tutele gradualie microimprese	339
Raccolta Dati 2	Tariffa rifiuti	650
Raccolta Dati 2	TEL e CON	418
Raccolta Dati 2	Volumi di servizio erogati _Dis	454
Raccolta Documentale	Raccolta Documentale	289
Raccolte dati 1	Abilitatore Raccolte dati	123
Raccolte dati 1	bonus elettrico distributori	148
Raccolte dati 1	bonus elettrico venditori	196
Raccolte dati 1	bonus gas distributori	145
Raccolte dati 1	bonus gas venditori	209
Raccolte dati 1	Comune a tutte le Raccolte	122
Raccolte dati 1	Comunicazione ai sensi del comma 38	141
Raccolte dati 1	Condizioni medie Gas	538
Raccolte dati 1	Configurazione dei recuperi di sicurezza	323
Raccolte dati 1	Continuità servizio elettrico	1773
Raccolte dati 1	Contratti bilaterali per l'acquisto di TEE	69
Raccolte dati 1	Contributo per il funzionamento dell'Autorità	213
Raccolte dati 1	Copertina Unbundling	325
Raccolte dati 1	copertina unbundling web application	13
Raccolte dati 1	Corrispettivo servizio Misura Energia Prodotta _MEP	67
Raccolte dati 1	Cruscotto Monitoraggio Raccolte	538
Raccolte dati 1	Customer satisfaction call center _area operativa	69
Raccolte dati 1	Dati efficienza e assetti SII	1191
Raccolte dati 1	Dati funzionali per l'assegnazione del SERVIZIO A TUTELE	162
Raccolte dati 1	Dati tecnici su distributori di elettricità	1693
Raccolte dati 1	Dati tecnici su distributori di gas naturale	1849
Raccolte dati 1	Download RDT 2016 precompilati per gestioni approvate secondo MTI	19
Raccolte dati 1	Efficienza energetica staticizzata	130
Raccolte dati 1	Fornitore del servizio di default distribuzione _FDD	115

Raccolte dati 1	IA Dist Vend di GPL_altri gas distribuiti a mezzo rete	502
Raccolte dati 1	IA Grossisti e Venditori EE	1638
Raccolte dati 1	IA Grossisti venditori GAS	2127
Raccolte dati 1	IA produttori autoproduttori ee	1539
Raccolte dati 1	IA salvaguardia	299
Raccolte dati 1	IA trasporto gas naturale	778
Raccolte dati 1	IA vendita di maggior tutela	1429
Raccolte dati 1	Incidenza della morosità ed esigibilità del credito	196
Raccolte dati 1	Indennizzi Automatici	246
Raccolte dati 1	Investimenti programmati COT_DIS_MIS	145
Raccolte dati 1	Investimenti programmati TRAS	17
Raccolte dati 1	Investimenti_rab_volumi	348
Raccolte dati 1	Jolly clienti con bonus sociale Energia Elettrica_I sem.2023	7
Raccolte dati 1	Jolly clienti con bonus sociale Gas Naturale_I sem.2023	7
Raccolte dati 1	Jolly Indagine Conoscitiva Fatturazione	226
Raccolte dati 1	jolly Tariffe impianti di trattamento_PEF 2022_2025	26
Raccolte dati 1	Jolly Trattamento dei rifiuti urbani e assimilati	12
Raccolte dati 1	Jolly 601 Presentazione istanze di riconoscimento dei costi sostenuti	7
Raccolte dati 1	Jolly121 Verifica delle caratteristiche per l'esonero da alcuni obblighi inf	8
Raccolte dati 1	Livelli di partenza e tendenziali_GAS	110
Raccolte dati 1	Livezzi Tendenziali EE	87
Raccolte dati 1	Modulistica per la pres istanze a regime di perequazione sp az	38
Raccolte dati 1	Monitoraggio clienti domestici aderenti alla sper pompe di calore	100
Raccolte dati 1	Monitoraggio del servizio di maggior tutela	176
Raccolte dati 1	Monitoraggio del servizio di Salvaguardia	170
Raccolte dati 1	per determinaz obiettivo risparmio energetico elettrico	111
Raccolte dati 1	per determinaz obiettivo risparmio energetico gas	90
Raccolte dati 1	Perequazione Costi commerciali	19
Raccolte dati 1	perequazione dei ricavi	287
Raccolte dati 1	Performance del servizio di misura del gas naturale	118
Raccolte dati 1	Piattaforma per le verifiche a campione dei Comuni	490
Raccolte dati 1	prezzi medi ee	289
Raccolte dati 1	qualità commerciale dist elettrico	926
Raccolte dati 1	qualità commerciale dist gas	1225
Raccolte dati 1	Qualità commerciale trasporto gas_QCTG	576
Raccolte dati 1	Qualità commerciale vendita	1304
Raccolte dati 1	Qualità trasporto gas	339
Raccolte dati 1	Rab Elettrica	1713
Raccolte dati 1	Rab Gas	7131
Raccolte dati 1	Raccolta Affidamenti del SII	180
Raccolte dati 1	Raccolta dati IA dati societari dell'esercente	207
Raccolte dati 1	Raccolta dati Indagine misura elettrica	131
Raccolte dati 1	Raccolta dati morosità elettrica	138
Raccolte dati 1	Raccolta dati Qualità servizi telefonici	492
Raccolte dati 1	Raccolta dati Raccolta dati integrativa stratificazione contributi	23

Raccolte dati 1	Raccolta Jolly	432
Raccolte dati 1	Recuperi di Sicurezza	932
Raccolte dati 1	Regolazione incentivante individuale MT	49
Raccolte dati 1	Report Ancitel	8
Raccolte dati 1	Report Metodo_Tariffario_transitorio	8
Raccolte dati 1	Report Raccolta_dati_Gestioni_exCIPE	4
Raccolte dati 1	Rinegoziazioni Venditori Elettrici	92
Raccolte dati 1	Rinegoziazioni Venditori Gas	182
Raccolte dati 1	sconto dipendenti	78
Raccolte dati 1	Scostamenti VIR Rab	883
Raccolte dati 1	Scostamenti VIR Rab aggregato d'ambito	176
Raccolte dati 1	Scostamenti Vir Rab legge 118_2022	723
Raccolte dati 1	Scostamenti VIR Rab per ambito	125
Raccolte dati 1	separazione funzionale rapporto annuale sul rispetto degli obblighi	30
Raccolte dati 1	separazione funzionale piano di svil annuale	30
Raccolte dati 1	separazione funzionale piano di sviluppo annuale e pluriennale pre	41
Raccolte dati 1	separazione funzionale rapporto annuale sulle misure adottate	30
Raccolte dati 1	Separazione funzionale_Raccolte	92
Raccolte dati 1	Servizio di Fornitura di Ultima Istanza_FUI	110
Raccolte dati 1	Sicurezza continuità servizio dis gas_28_17	156
Raccolte dati 1	Sicurezza continuità servizio distrib gas	2071
Raccolte dati 1	Sicurezza continuità trasporto gas	1896
Raccolte dati 1	sicurezza degli impianti di utenza a gas_postcontatore	420
Raccolte dati 1	switching distributori elettricità	101
Raccolte dati 1	switching distributori gas	118
Raccolte dati 1	Tariffe distribuzione gas	303
Raccolte dati 1	tariffe idriche	1029
Raccolte dati 1	Telegestione Gas	255
Raccolte dati 1	telegestione misuratori bassa tensione	136
Raccolte dati 1	usi propri energia elettrica	37
Raccolte dati 1	Verifiche categorie d'uso ex bonus_gas	80
Raccolte dati 1	volumi servizi erogati DIS	30
Raccolte dati 1	volumi servizi erogati TRAS	38
Reclami	Reclami	305
Tariffe idriche	Precompilati	158
Tool FP	Tool FP	221
Unbundling	Unbundling DWH	256
Unbundling	Unbundling front end	5494
Totale		98611

*La presente tabella contiene anche i function point relativi alla reportistica (SAS) che invece non sono contenuti nella tabella di cui al paragrafo 3.6.3 del Capitolato tecnico in quanto già modernizzata

Documento sottoscritto digitalmente da:

Il Responsabile Unico del Progetto
Luca Lazza