

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 36/2023 E S.M.I., PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI CONDUZIONE E SUPPORTO SPECIALISTICO PER L'INFRASTRUTTURA ICT DI SOGEI, DEL MEF E DELLE AMMINISTRAZIONI CLIENTI - ID 2938

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it; www.acquistinretepa.it; www.mef.gov.it

CHIARIMENTI

DOMANDA n. 1

Con riferimento alla procedura in oggetto ed in relazione al requisito relativo al *"Possesso del livello di qualificazione QC2 per gli eventuali servizi cloud e il livello di adeguamento AI2 per le infrastrutture digitali, le infrastrutture dei servizi cloud e le infrastrutture dei Centri servizi"*, si formulano i seguenti quesiti:

Partecipazione in RTI e perimetro applicativo: Si chiede di confermare se, in caso di partecipazione in Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI), il possesso dei suddetti livelli di qualificazione (QC2 e AI2) sia richiesto esclusivamente in capo ai soggetti del raggruppamento (Mandataria o Mandante/i) che eseguiranno concretamente le prestazioni/servizi afferenti all'ambito Cloud e alle infrastrutture digitali, ovvero se debba essere posseduto da ciascun componente del RTI a prescindere dalle attività/quote di servizio assegnate.

Ammissibilità dell'avvalimento: In subordine, qualora il possesso delle qualificazioni QC2 e/o AI2 fosse ritenuto necessario per tutti i componenti del RTI esecutori, si chiede di chiarire se sia ammesso il ricorso all'istituto dell'**avvalimento** ai sensi dell'art. 104 del D.Lgs. 36/2023, mediante messa a disposizione dei requisiti da parte di un'impresa ausiliaria che assuma l'impegno di eseguire direttamente le prestazioni correlate a tali qualificazioni (avvalimento operativo).

RISPOSTA

Con riferimento al primo quesito, si precisa che, in coerenza con quanto previsto al paragrafo 3.7 del Capitolato Tecnico e ai paragrafi 9 e 23.1 del Disciplinare di Gara, i livelli di qualificazione sono richiesti in capo alle infrastrutture e/o servizi cloud che saranno impiegati nell'esecuzione delle prestazioni.

Con riferimento al secondo quesito, si rappresenta che i livelli QC2 e AI2 non costituiscono requisiti speciali di partecipazione ai sensi del par. 6 del Disciplinare, bensì requisiti di esecuzione ai sensi del par. 9; pertanto, non trova applicazione l'istituto dell'avvalimento finalizzato al soddisfacimento dei requisiti di partecipazione di cui all'art. 104 del D.Lgs. n. 36/2023.

DOMANDA n. 2

Limiti al subappalto

Con riferimento al paragrafo del Disciplinare relativo al subappalto, laddove è previsto che:

- per il **Lotto 1** l'affidatario debba eseguire direttamente i *"Servizi di Assistenza e presidio utenti nei limiti del 60% dell'importo complessivo del contratto"*;

- per il **Lotto 2** l'affidatario debba eseguire direttamente i *"Servizi di conduzione dell'Infrastruttura ICT e progetti infrastrutturali nei limiti del 50% dell'importo complessivo del contratto"*;
- per il **Lotto 3** l'affidatario debba eseguire direttamente i *"Servizi di supporto specialistico ICT nei limiti del 30% dell'importo complessivo del contratto"*,

si chiede di confermare se la corretta interpretazione della previsione sia la seguente:

- **Lotto 1:** i Servizi di Assistenza e Presidio Utenti possono essere subappaltati nella misura massima del **40%**, ed esecuzione diretta del restante **60%** da parte dell'affidatario (o dei componenti dell'RTI);
- **Lotto 2:** i Servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT e Progetti Infrastrutturali possono essere subappaltati nella misura massima del **50%**, ed esecuzione diretta del restante **50%** da parte dell'affidatario (o dei componenti dell'RTI);
- **Lotto 3:** i Servizi di Supporto Specialistico ICT possono essere subappaltati nella misura massima del **70%**, ed esecuzione diretta del restante **30%** da parte dell'affidatario (o dei componenti dell'RTI);

Si chiede altresì di confermare che le percentuali sopra indicate siano riferite al valore dell'intero importo contrattuale riferito al singolo Lotto.

RISPOSTA

Sul primo quesito, si veda il punto A.1) dell'errata corrige pubblicata in data 10/09/2026.

Sul secondo quesito, si conferma.

DOMANDA n. 3

Rif. Par. 9 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE del disciplinare

Nel caso di partecipazione in RTI, si chiede di confermare che il requisito della qualificazione QC2 sia richiesto ed esigibile esclusivamente in capo all'impresa raggruppata (mandataria o mandante) che esegua concretamente le prestazioni riconducibili ai servizi cloud, con esenzione per i componenti del RTI le cui attività operative/prestazioni non riguardino in alcun modo tali servizi.

Si richiede di confermare che tale esenzione sia valida anche per le attività concesse in subappalto.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 1.

DOMANDA n. 4

Il capitolato prevede che il Fornitore Lotto 3 effettui il "controllo della corretta attuazione delle policy di monitoraggio, di backup, di allineamento dati e di sicurezza" del Fornitore Lotto 2, ma non specifica il livello di accesso alle piattaforme di conduzione infrastrutturale necessario per svolgere tale controllo. Si chiede di chiarire se al Fornitore Lotto 3 sarà garantito un accesso in sola lettura alle console di monitoraggio e ai sistemi di backup gestiti dal Fornitore Lotto 2, e con quali tempistiche di attivazione rispetto alla data di inizio attività.

RISPOSTA

Le modalità di esecuzione delle attività di controllo previste dal Capitolato Tecnico, inclusi gli eventuali

accessi ai sistemi necessari al loro svolgimento, saranno disciplinate dalla Committente in fase esecutiva.

DOMANDA n. 5

Documento: Capitolato tecnico

Capitolo: 9.11.4.2.1

Pagina: 116

Il Capitolato specifica che: "...le attività di cui ai punti a), b) e c) devono essere completate entro 60 giorni solari dalla Data di inizio attività...". Tuttavia, nel capitolo di riferimento non risultano presenti i punti a), b) e c), poiché l'elencazione inizia dal punto d). Si richiede pertanto di chiarire il corretto riferimento ai punti elenco richiamati nel testo.

RISPOSTA

Si conferma che nel Capitolato Tecnico, par. 9.11.4.2.1, è presente un refuso nella numerazione dei punti elenco. I punti attualmente riportati come d), e), f) e g) devono intendersi correttamente come a), b), c) e d).

DOMANDA n. 6

Passaggio del Capitolato Tecnico: CERTIFICAZIONI RILEVANTI PER I SERVIZI DEL LOTTO 1

Il criterio valuta il possesso di certificazioni tecnologiche coerenti con il perimetro operativo dei servizi del Lotto 1, con particolare riferimento ai servizi di Service Desk, User Support e Office Support.

Il punteggio è attribuito esclusivamente sulla base delle certificazioni dichiarate dal concorrente a Sistema e riportate nell'Offerta Tecnica firmata.

Ai fini del presente criterio, sono considerate esclusivamente le seguenti certificazioni, attinenti alle tecnologie e alle soluzioni effettivamente presenti nel contesto Sogei e rilevanti per l'erogazione dei servizi del Lotto 1:

1) Service Desk e IT Service Management

- ITIL® 4 Foundation; - ITIL® 4 Managing Professional; - ITIL® 4 Strategic Leader; - ISO/IEC 20000-1.

2) Piattaforme di Service Desk / ITSM

- ServiceNow – IT Service Management; - ServiceNow – Customer Service Management; - BMC Remedy – IT Service Management; - Microsoft System Center / soluzioni ITSM Microsoft

3) Workplace, User Support ed End-User Computing

- Microsoft 365 Certified (ruoli di supporto utenti / modern workplace); - Microsoft Endpoint Administrator; - Apple Certified Support Professional (ACSP); - Google Workspace Administrator

4) Identity, Access Management e ambienti desktop a supporto dell'utenza

- Microsoft Identity and Access Administrator (Active Directory / Entra ID); - Certificazioni Microsoft su Active Directory e gestione delle identità; - Certificazioni su ambienti di virtualizzazione desktop (VDI) a supporto utenti, limitatamente a: o Microsoft Azure Virtual Desktop; o VMware Horizon / Workspace ONE

5) Knowledge Base e supporto agli utenti

- ServiceNow – Knowledge Management; - BMC Remedy – Knowledge Management

Attribuzione del punteggio:

- 0 punti: nessuna certificazione pertinente dichiarata.
- 1 punto: possesso di almeno una certificazione pertinente rispetto ai servizi del Lotto 1.
- 2 punti: possesso di almeno due certificazioni pertinenti rispetto ai servizi del Lotto 1.
- 3 punti: possesso di tre o più certificazioni pertinenti rispetto ai servizi del Lotto 1.

Ai fini del conseguimento del punteggio massimo (3 punti), le certificazioni possedute devono riferirsi ad almeno due differenti tecnologie, soluzioni, standard o vendor tra quelli espressamente elencati; non è ammesso il cumulo di certificazioni afferenti alla medesima tecnologia, soluzione, standard o vendor. Le certificazioni dichiarate a Sistema e riportate nell'Offerta Tecnica firmata costituiscono elementi verificabili in fase di esecuzione contrattuale.

Quesito 3A): Considerando i cinque ambiti descritti:

- 1) Service Desk e IT Service Management
- 2) Piattaforme di Service Desk / ITSM
- 3) Workplace, User Support ed End-User Computing
- 4) Identity, Access Management e ambienti desktop a supporto dell'utenza
- 5) Knowledge Base e supporto agli utenti

è possibile confermare che, a fronte della presentazione di tre certificazioni, su due tecnologie distinte (totale di 3 certificazioni), verranno riconosciuti 3 punti?

Quesito 3B): Se il quesito A non fosse confermato, potreste condividere un esempio dimostrativo che illustri una possibile casistica attraverso cui ottenere i 3 punti?

RISPOSTA

Si conferma l'ipotesi 3A). Ai fini dell'attribuzione del punteggio massimo pari a 3 punti, è richiesto il possesso di almeno tre certificazioni pertinenti tra quelle indicate nel criterio. Le certificazioni devono riferirsi ad almeno due differenti tecnologie, soluzioni, standard o vendor tra quelli espressamente indicati nel criterio.

DOMANDA n. 7

Documento: Disciplinare di gara rif. Par. 17.1, Tab. 13 - Lotto 3, criterio 9 (p. 105) - Linee Guida ACN 24/10/2025, Appendice Tecnica BOM

Il criterio 9 del Lotto 3 subordina l'attribuzione di 8 punti alla produzione di una BOM in formato CycloneDX 1.6 conforme alle Linee Guida ACN del 24/10/2025, con attribuzione di coefficiente pari a zero in caso di compilazione non corretta e senza ammettere regolarizzazioni postume. Considerato che i servizi del Lotto 3 hanno natura consulenziale e di supporto specialistico e non prevedono in via ordinaria la fornitura di prodotti tecnologici, si chiede di chiarire:

- a) se la BOM debba essere prodotta anche qualora il concorrente non metta a disposizione tecnologie di cybersicurezza proprie e, in tal caso, con quale contenuto minimo;
- b) se sia richiesta una BOM distinta per ciascun ambito funzionale/CPV indicato in tabella (categoria 18 e categoria 20) oppure una BOM unica;

- c) se debba essere allegato l'esito della verifica effettuata con lo strumento messo a disposizione da ACN;
- d) in caso di RTI, se le tecnologie possano essere messe a disposizione da una sola delle imprese raggruppate e con quali modalità di attestazione.

RISPOSTA

Con riferimento al quesito *sub a)*, la BOM deve essere prodotta con riferimento ai servizi rientranti nelle categorie richiamate dal criterio premiale e offerti in sede di gara, anche qualora tali servizi non prevedano la messa a disposizione di prodotti tecnologici proprietari dell'operatore economico. In tali casi, la BOM dovrà essere compilata secondo le modalità previste dalle Linee Guida ACN del 24 ottobre 2025 e dalla relativa Appendice Tecnica BOM, valorizzando i campi minimi richiesti per i servizi. In particolare, si precisa che, ai fini della compilazione della BOM, occorre fare riferimento alla lista 1 di cui al par. 2.1 dell'Appendice BOM delle citate Linee guida di ACN:

- il campo `bom.metadata.component` andrà compilato indicando la tipologia di servizio offerto;
- il campo `bom.services[].provider.name` andrà compilato indicando il nome dell'impresa che effettivamente erogherà il servizio per cui è richiesta la SBOM. Ad esempio, se tutti i membri del RTI erogano i predetti servizi, andrà indicato l'intero RTI; in alternativa, il/i nome/i della/e singola/e società che erogherà/anno i servizi;
- nel campo `bom.services[].provider.address.country`, occorre inserire il country code della nazione, in formato ISO 3166-1, in cui risiede l'infrastruttura attraverso la quale viene erogato il servizio;
- nel campo `bom.services[].provider.url`, è sufficiente indicare il sito internet ufficiale dell'impresa che eroga il servizio;
- nel campo `bom.services[].name`, l'operatore economico dovrà fornire, per ogni servizio presente all'interno della BOM, l'informazione associata al nome dello specifico servizio;
- nel campo `bom.services[].version`, l'operatore economico deve fornire, per ogni servizio presente all'interno della BOM, l'informazione associata alla versione del servizio considerato.

Con riferimento al quesito *sub b)*, è ammessa sia la predisposizione di un'unica BOM contenente tutti i servizi offerti, sia la predisposizione di più BOM distinte, purché risultino censiti tutti i servizi appartenenti alle categorie considerate dal criterio.

Con riferimento al quesito *sub c)*, non è richiesto l'invio, unitamente all'offerta tecnica, dell'esito della verifica effettuata tramite il tool ACN. La verifica della conformità della BOM ai fini dell'attribuzione del punteggio viene effettuata dalla Commissione mediante il tool messo a disposizione da ACN nell'ambito delle attività di verifica previste dalla documentazione di gara.

Con riferimento al quesito *sub d)*, in caso di RTI, la BOM dovrà indicare l'impresa o le imprese che effettivamente erogheranno il servizio cui la stessa si riferisce. A tal fine, il campo `bom.services[].provider.name` dovrà essere compilato riportando il nominativo del soggetto erogatore; qualora il servizio sia erogato da tutti i componenti del RTI, potrà essere indicato l'intero raggruppamento, mentre, qualora il servizio sia erogato da una sola impresa raggruppata, potrà essere indicata la sola impresa interessata.

DOMANDA n. 8

Documento: Disciplinare di gara rif. Par. 17.1, Tab. 13 - Lotto 3, criterio 12 (p. 107) e criterio 13 (pp. 107-

108); criterio 1 (p. 99)

Il criterio 12 richiede la definizione dei criteri di verifica e dei piani di test 'senza esecuzione diretta dei test'; il criterio 1 precisa che il Lotto 3 ha ad oggetto attività di governo e supporto specialistico 'e non di conduzione operativa dei servizi'. Si chiede di chiarire se, nell'ambito dei criteri 12 e 13, il Fornitore del Lotto 3 possa proporre e condurre Proof of Concept, sperimentazioni controllate, ambienti di staging o repliche di ambiente finalizzati alla verifica di assunzioni critiche prima dell'accettazione di una soluzione, ovvero se tali attività ricadano nel perimetro escluso. In caso di ammissibilità, si chiede di precisare se debbano essere condotte esclusivamente su ambienti resi disponibili dalla Committente e senza oneri aggiuntivi.

RISPOSTA

Si conferma che il Lotto 3 comprende, ove attivate da Sogei, attività di governo e supporto specialistico, nonché le ulteriori attività previste dal Capitolato Tecnico, inclusi i servizi di cui al par. 6.5.

Con riferimento ai criteri 12 e 13, il concorrente è chiamato a descrivere approcci, criteri di verifica, metodologie, piani di test e modalità di validazione. Il criterio 12 non prevede l'esecuzione diretta dei test. Laddove, nel corso dell'erogazione dei servizi e/o nell'ambito dei progetti attivati dalla Committente, Sogei concordi sull'opportunità di effettuare eventuali Proof of Concept, sperimentazioni controllate o ulteriori attività operative, tali attività potranno essere svolte su ambienti resi disponibili dalla Committente ovvero resi disponibili dal Fornitore, secondo le modalità previste dal Capitolato Tecnico nonché in base a quanto concordato con Sogei in fase di attivazione. Resta fermo che le attività richieste nell'ambito dei servizi affidati sono remunerate secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e non comportano oneri aggiuntivi rispetto ai corrispettivi unitari offerti per l'erogazione dei servizi.

DOMANDA n. 9

Documento: Capitolato Tecnico rif. Par. 6.4 e 6.6 (Lotto 3); par. 5.4 e 6.x (Lotto 1) - Allegato 5 al CT (Piano di Test)

Le attività di test e di certificazione applicativa risultano richiamate sia nel perimetro del Lotto 1 sia in quello del Lotto 3. Si chiede di chiarire quale Lotto abbia in carico l'esecuzione dei test funzionali, dei test di carico e delle certificazioni applicative sui rilasci, e quale Lotto abbia in carico il solo supporto metodologico (definizione dei criteri di verifica, redazione del Piano di Test, validazione degli esiti prodotti da terzi).

RISPOSTA

Il Fornitore del Lotto 1, nell'ambito del Laboratorio di certificazione tecnologica, esegue i test, il collaudo e la certificazione tecnologica del software, delle applicazioni e degli apparati utilizzati sulle postazioni di lavoro, secondo quanto previsto dal par. 4.3.2 del Capitolato Tecnico.

Il Fornitore del Lotto 2 esegue i test relativi alle componenti infrastrutturali e tecnologiche realizzate o implementate nell'ambito dei servizi di propria competenza, secondo quanto previsto dal par. 5.1.2 del Capitolato Tecnico.

Il Fornitore del Lotto 3 supporta ed esegue i test non funzionali previsti dal par. 6.5 del Capitolato Tecnico ed esegue i test, funzionali e non funzionali, relativi a quanto sviluppato, modificato o implementato nell'ambito dei servizi di propria competenza, secondo quanto previsto, tra gli altri, dai parr. 6.7, 6.8 e 6.9

del Capitolato Tecnico.

In generale, ciascun Fornitore è responsabile dei test relativi a quanto realizzato o implementato nell'ambito dei servizi di propria competenza, ferma restando la collaborazione tra i diversi Fornitori per le attività che coinvolgono più ambiti.

DOMANDA n. 10

Documento: Disciplinare di gara Rif. Par. 17.1, Tab. 13 - Lotto 3, criterio 10 (pp. 105-106) - Rif. CT par. 6.6
Il criterio 10 richiede una base di conoscenza 'di natura metodologica e documentale' e ne esclude il popolamento e l'aggiornamento 'con introduzione o gestione diretta di piattaforme operative'. Si chiede di chiarire:

- a) se sia ammesso che i contenuti risiedano su strumenti resi disponibili dalla Committente, con il Fornitore che ne cura popolamento, aggiornamento e tracciabilità delle revisioni;
- b) se l'esclusione riguardi la sola introduzione di piattaforme di proprietà del Fornitore ovvero anche l'utilizzo operativo di quelle della Committente;
- c) se sia richiesto un presidio organizzativo dedicato alla base di conoscenza, analogamente a quanto previsto per il Lotto 1.

RISPOSTA

La base di conoscenza prevista dal criterio 10 ha natura metodologica e documentale. I contenuti della base di conoscenza possono essere gestiti tramite gli strumenti messi a disposizione dalla Committente. L'esclusione prevista dal criterio riguarda l'introduzione o la gestione diretta, da parte del Fornitore, di proprie piattaforme operative nell'ambito delle attività oggetto di valutazione e non preclude l'utilizzo degli strumenti eventualmente messi a disposizione dalla Committente.

Non è richiesto per il Lotto 3 un presidio organizzativo dedicato alla base di conoscenza analogo a quello previsto per il Lotto 1, fermi restando gli obblighi organizzativi di cui al par. 11.2 del Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 11

Documento: Capitolato Tecnico / Disciplinare di gara rif. CT par. 3.6 - Disciplinare par. 17.1, Tab. 13, Lotto 3, criteri 8 (p. 104) e 9 (p. 105)

Il Capitolato Tecnico (par. 3.6) prevede che il rispetto dell'Allegato 1 al DPCM 30/04/2025 ("Disciplina dei beni e servizi informativi impiegati in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici") sia assicurato mediante processi, presidi organizzativi e modalità operative di governo, monitoraggio e mantenimento degli Elementi Essenziali di Cybersecurity, 'come descritti e declinati nell'ambito dell'offerta tecnica presentata in relazione al criterio 13 per il Lotto 2 e 9 per il Lotto 3'. Si rileva che per il Lotto 3 il criterio 9 è di natura tabellare (premialità, BOM) e non prevede contenuti descrittivi, mentre la descrizione dei presidi di governo e mantenimento degli Elementi Essenziali di Cybersicurezza è oggetto del criterio discrezionale 8. Si chiede conferma che il riferimento corretto sia al criterio 8 del Lotto 3.

RISPOSTA

Si conferma. Si veda il punto B.1) dell'errata corrige pubblicata in data 10/09/2026.

DOMANDA n. 12

Documento Disciplinare di gara Rif. Par. 17.1, Tab. 13 - Lotto 3, criterio 11 (pp. 106-107) - Rif. CT par. 6.6; 3.7; 6.2

Con riferimento all'impegno a esaminare e rivedere processi operativi per specifici Contesti di erogazione si chiede di chiarire:

- a) se i processi oggetto di riesame siano individuati dalla Committente in corso di esecuzione ovvero debbano essere indicati dal concorrente in sede di offerta;
- b) se il numero di processi selezionato a Sistema sia riferito all'intera durata contrattuale ovvero a ciascuna annualità;
- c) quali prodotti documentali siano attesi a esito del riesame e con quali tempistiche di consegna

RISPOSTA

Con riferimento al criterio 11 del Lotto 3, si conferma che i processi oggetto delle attività di riesame e revisione sono processi esistenti individuati dalla Committente.

Si conferma altresì che il numero di processi selezionato a Sistema ai fini dell'attribuzione del punteggio è riferito all'intera durata contrattuale.

Gli esiti delle attività di riesame e revisione sono documentati mediante gli output previsti dal par. 6.6 del Capitolato Tecnico nonché mediante eventuali ulteriori prodotti concordati con Sogei nell'ambito delle attività affidate.

Le modalità di pianificazione e le tempistiche di esecuzione delle attività sono definite nell'ambito del Piano di Lavoro e concordate con la Committente.

DOMANDA n. 13

13.8.1. I processi gestionali

Il Fornitore, anche nell'evenienza in cui tali attività di implementazione non siano arrivate a completamento alla Data di inizio attività ovvero alla Data di attivazione del servizio, è tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità in essi definite, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, salvo diversa indicazione di Sogei stessa

Si chiede di chiarire come il Fornitore possa erogare i servizi in conformità ai processi, procedure e responsabilità definite qualora le attività di implementazione necessarie non siano state completate.

RISPOSTA

Si rileva preliminarmente che il riferimento indicato nel quesito al paragrafo 13.8.1 non trova corrispondenza nella documentazione di gara. Si ritiene pertanto che il quesito faccia riferimento al paragrafo 3.8.1 del Capitolato Tecnico.

Si chiarisce che, nelle ipotesi richiamate dal paragrafo 3.8.1 del Capitolato Tecnico, il Fornitore è comunque tenuto ad erogare i servizi nel rispetto dei processi, delle procedure e delle responsabilità definiti nella documentazione contrattuale, anche qualora le relative attività di implementazione sulle piattaforme non siano state completate.

Resta fermo che eventuali evoluzioni o completamenti delle implementazioni saranno gestiti secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e dalle indicazioni della Committente.

DOMANDA n. 14

4.2.2. Descrizione di massima del servizio

Supporto per attività individuali

Limitatamente agli utenti ospitati presso le sedi romane, è richiesto che il Fornitore effettui attività nell'ambito dei prodotti di informatica individuale quali: [...]

- organizzazione ed espletamento di piccoli seminari formativi, comprendendo la predisposizione del materiale necessario

Per poter dimensionare correttamente il servizio si chiede di conoscere, almeno a livello indicativo, il numero di seminari che il Fornitore dovrà erogare nel corso della durata contrattuale. Si chiede inoltre conferma che le aule e gli strumenti per la fruizione dei corsi (PdL, schermi, proiettori,...) vengano messe a disposizione da Sogei e/o L'Amministrazione.

RISPOSTA

I seminari formativi di cui al par. 4.2.2 del Capitolato Tecnico saranno erogati in funzione delle puntuali esigenze manifestate dalla Committente nel corso della durata contrattuale. Gli eventuali strumenti a supporto dell'operatività sono resi disponibili da Sogei e/o dall'Amministrazione.

DOMANDA n. 15

4.2.2. Descrizione di massima del servizio (User Support) Gestione dei dispositivi mobili

Limitatamente agli utenti ospitati presso le sedi romane, è richiesto che il Fornitore effettui attività di gestione e supporto all'utenza per tutti i dispositivi mobili di proprietà dell'Amministrazione. Nel seguito si riporta una elencazione esemplificativa e non esaustiva di tali attività: [...]

- amministrazione delle applicazioni che consentono la gestione dei dispositivi (configurazione e monitoraggio) e supporto agli interventi di manutenzione e/o di change effettuati dai fornitori terzi.

Si chiede di chiarire se Sogei e/o l'Amministrazione fornisca al Fornitore degli strumenti di Device Mobile Management a supporto dell'erogazione del servizio.

RISPOSTA

Si conferma che il Fornitore deve utilizzare, ove presenti, gli strumenti messi a disposizione da Sogei e/o dall'Amministrazione, secondo quanto previsto dal par. 3.8 e dall'Allegato 1 al Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 16

4.3.2. Descrizione di massima del servizio (Office Support) Laboratorio di certificazione tecnologica

Il Fornitore si occuperà del test, collaudo e certificazione del software/architetture (test e verifica degli impatti derivanti dalle nuove installazioni, delle patch/versioni) in uso presso Sogei e/o l'Amministrazione.

Si chiede conferma che Sogei e/o le Amministrazioni metteranno a disposizione del fornitore gli ambienti di test e collaudo necessari alla certificazione tecnologica.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 17

9.2. Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività Tabella 4 - Modalità di esecuzione/modelli di affidamento. Si segnala che nella tabella in questione non compare la riga relativa al Supporto alla "Definizione e Revisione dei Processi".

RISPOSTA

Si veda il punto B.2) dell'errata corrige pubblicata in data 10/09/2026.

DOMANDA n. 18

Allegato 4 al Capitolato Tecnico - 3.9 User Support PCM

In caso di malfunzionamenti hw, è consuetudine consegnare un'apparecchiatura sostitutiva la cui configurazione è a carico del servizio, rimandando ad un momento successivo l'intervento di riparazione. Si chiede di confermare che il presente affidamento ha ad oggetto esclusivamente servizi e che, pertanto, in nessun caso e per tutta la durata contrattuale, potranno essere richieste al Fornitore forniture di apparati, componenti hardware, parti di ricambio o apparecchiature sostitutive, anche nei casi di guasto non riparabile, obsolescenza tecnologica, End of Support (EoS) o End of Life (EoL).

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 19

Allegato 4 al Capitolato Tecnico - 3.9 User Support PCM. Attualmente, la gestione degli interventi di riparazione è a carico dell'Amministrazione, non si esclude tuttavia che tale procedura possa essere rivista. In merito agli interventi di riparazione in caso di malfunzionamenti, si chiede di confermare che essi siano integralmente e per tutta la durata contrattuale a carico dell'Amministrazione e/o di SOGEI.

RISPOSTA

Si conferma che, alla data di pubblicazione della documentazione di gara, la gestione degli interventi di riparazione per il contesto PCM è a carico dell'Amministrazione, secondo quanto riportato nell'Allegato 4 al Capitolato Tecnico. Resta fermo che l'erogazione dei servizi avverrà secondo quanto previsto dalla documentazione di gara, comprese eventuali evoluzioni dei Contesti di erogazione.

DOMANDA n. 20

ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Disciplinare - Cap. 4 SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE. Si chiede di confermare che un operatore economico possa partecipare ai diversi lotti con modalità differenti, e quindi, a titolo esemplificativo, partecipare singolarmente ad uno o più lotti e in Raggruppamento Temporaneo di Imprese ad altri lotti, anche con composizioni differenti dei raggruppamenti.

RISPOSTA

Si conferma. Resta fermo che il vincolo di aggiudicazione previsto al par. 4.1 opera a livello di singola impresa e non di operatore economico nel suo complesso; pertanto, si applicherà anche a concorrenti che assumano una diversa forma di partecipazione su diversi lotti.

DOMANDA n. 21

Capitolato Tecnico - 3.4 Contesto di applicabilità dei servizi Tabella 1 – Servizi Lotto 1 - Contesto di applicabilità dei servizi e Tabella 2 – Servizi Lotto 2 - Contesto di applicabilità dei servizi Con riferimento al paragrafo 3.4 del Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che la ripetizione di alcune tabelle aventi il medesimo contenuto è da considerarsi una mera duplicazione redazionale e che i relativi dati non devono essere sommati, duplicati o considerati in modo distinto ai fini della formulazione dell'offerta.

RISPOSTA

Si conferma che trattasi di mero refuso che ha determinato la duplicazione delle tabelle. Ai fini della formulazione dell'offerta, i relativi dati non devono essere sommati o considerati distintamente.

DOMANDA n. 22

Capitolato Tecnico - 3.4 Contesto di applicabilità dei servizi Per l'elenco delle Amministrazioni clienti si faccia riferimento al sito www.sogei.it. Si rileva che il documento prevede che, per l'elenco delle Amministrazioni clienti, si faccia riferimento al sito www.sogei.it, mentre le tabelle del medesimo paragrafo riportano solo alcune Amministrazioni/Contesti di erogazione. Si chiede pertanto di confermare se le Amministrazioni clienti indicate sul sito www.sogei.it ma non espressamente riportate nelle tabelle del paragrafo 3.4 debbano comunque intendersi ricomprese nel contesto operativo della gara e potenzialmente destinatarie dei servizi per l'intera durata contrattuale.

In caso affermativo, si chiede di precisare se tali ulteriori Amministrazioni debbano essere considerate ai fini della formulazione dell'offerta tecnica ed economica sin dalla presentazione dell'offerta, ovvero se le stesse rilevino esclusivamente quali eventuali ulteriori Contesti di erogazione attivabili da Sogei in corso di esecuzione, con modalità, perimetro e dimensionamento da definire in fase di attivazione.

RISPOSTA

Ai fini della formulazione dell'offerta, rilevano i Contesti di erogazione e le Amministrazioni espressamente richiamati nella documentazione di gara. Resta fermo che l'erogazione dei servizi avverrà secondo quanto previsto dalla documentazione di gara comprese eventuali evoluzioni dei Contesti di erogazione.

DOMANDA n. 23

Capitolato Tecnico - 9.9 - Sedi di erogazione dei servizi Si precisa che Sogei, in fase di affiancamento iniziale nonché per l'intera durata dei servizi stessi, si riserva di indicare ulteriori sedi ove il Fornitore è tenuto ad erogare i servizi nonché di individuare ulteriori modalità rispetto a quanto di seguito riportato, senza alcuna eccezione e senza oneri aggiuntivi per Sogei e/o l'Amministrazione. Si chiede di precisare se tali ulteriori sedi debbano intendersi riferite esclusivamente alle Amministrazioni e ai contesti di erogazione già richiamati nella documentazione di gara oppure possano riguardare ulteriori Amministrazioni clienti.

Si chiede inoltre di indicare, ove possibile, una caratterizzazione di massima delle eventuali ulteriori sedi

(ad esempio localizzazione prevalente nell'area di Roma ovvero distribuzione sul territorio nazionale), nonché una stima indicativa della loro numerosità, al fine di consentire una corretta valutazione organizzativa ed economica dell'offerta.

RISPOSTA

Ai fini della formulazione dell'offerta, rilevano i Contesti di erogazione e le Amministrazioni espressamente richiamati nella documentazione di gara. Nel Capitolato Tecnico e nell'Allegato 1 sono riportati i presidi attualmente attivi e l'articolazione delle sedi non romane delle Amministrazioni. Sogei si riserva di attivare i servizi sulle sedi indicate ovvero di chiedere ulteriori presidi in funzione delle esigenze delle Amministrazioni clienti. Si riserva tale facoltà anche per ulteriori Amministrazioni non citate nel Capitolato Tecnico, in linea con quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 24

Capitolato Tecnico - 9.9.1 e 9.9.2 Si sottolinea che, per alcuni contesti di erogazione, non è prevista attività in smart working, chiedendo l'Amministrazione la presenza contemporanea e continuativa di tutte le risorse professionali assegnate al relativo Team di presidio. L'indicazione di quali siano i contesti per cui ciò sia applicabile è fornita in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata contrattuale. Si chiede, ove disponibile, di fornire un'indicazione qualitativa circa i contesti per i quali è prevista l'erogazione dei servizi prevalentemente o esclusivamente in presenza, al fine di consentire una più consapevole valutazione degli aspetti organizzativi dell'offerta.

RISPOSTA

Si conferma quanto previsto ai parr. 9.9.1 e 9.9.2 del Capitolato Tecnico. Le informazioni relative ai contesti per i quali può essere richiesta la presenza contemporanea e continuativa del personale assegnato ai Team di presidio saranno fornite in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata contrattuale.

DOMANDA n. 25

ID 2938 - Servizi ICT Sogei – Disciplinare In conformità alla vigente normativa in tema di utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale, nel predetto allegato il concorrente è tenuto a dichiarare, tra l'altro:

- se nell'elaborazione dell'offerta tecnica si è avvalso dei sistemi di intelligenza artificiale, garantendo che l'uso di tali sistemi è avvenuto nel pieno rispetto del Regolamento UE 2024/1689, della legge n. 132 del 2025 e della vigente normativa sul trattamento e protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679, decreto legislativo 196/2003);
- se, in caso di aggiudicazione dell'appalto, si avvarrà di sistemi di intelligenza artificiale ai fini dell'esecuzione della prestazione impegnandosi ad assicurare il rispetto delle medesime condizioni e garantendo l'osservanza del medesimo Regolamento UE 2024/1689, della legge n. 132 del 2025 e della normativa sul trattamento e protezione dei dati.

Con riferimento alle dichiarazioni relative all'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale in fase di predisposizione dell'offerta e/o in fase di esecuzione contrattuale, si chiede di chiarire se debbano essere ricompresi nella dichiarazione esclusivamente i sistemi di IA utilizzati come componenti funzionali dei servizi offerti o erogati, ovvero anche eventuali strumenti interni di produttività utilizzati dal Fornitore a

supporto delle proprie attività redazionali, organizzative o operative, senza accesso ai dati della Committente o delle Amministrazioni.

RISPOSTA

La documentazione di gara richiede al concorrente di rendere le dichiarazioni previste in relazione all'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale nell'elaborazione dell'offerta tecnica e, ove previsto, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali. La valutazione circa la riconducibilità di specifici strumenti o soluzioni a tali fattispecie è rimessa alla responsabilità del concorrente, che dovrà rendere le dichiarazioni richieste sulla base delle modalità concrete di utilizzo dei sistemi di IA adottati e nel rispetto di quanto previsto dalla documentazione di gara e dalla normativa applicabile.

DOMANDA n. 26

Capitolato Tecnico - 11.2 e 11.4 Il personale designato quale Responsabile operativo di processo posseda almeno una tra le certificazioni di livello intermedio nel percorso "ITIL expert" nell'ambito di riferimento. Laddove richiesta certificazione ITIL Expert, si richiede se possibile fornire curricula con certificazioni analoghe quali ad esempio VeriSM Professional, SIAM Professional.

RISPOSTA

Si conferma il requisito previsto dalla documentazione di gara. Le certificazioni citate nel quesito non sono da considerarsi sostitutive delle certificazioni espressamente richieste.

DOMANDA n. 27

Capitolato Tecnico - 4.4 e 6.6-6.8 Con riferimento ai paragrafi 4.4 (Lotto 1) e 6.6-6.8 (Lotto 3), si chiede di confermare se la formazione agli utenti finali conseguente all'introduzione di nuove funzionalità o nuove tecnologie sia di esclusiva responsabilità del Fornitore Lotto 1 oppure se debba essere svolta dal Fornitore Lotto 3 relativamente alle funzionalità da esso realizzate o evolute. In caso di attività congiunta, si chiede di dettagliare il perimetro di responsabilità dei due fornitori.

RISPOSTA

Le attività di formazione agli utenti finali sono svolte nell'ambito dei servizi e dei progetti oggetto di attivazione da parte della Committente, in funzione di quanto previsto dalla documentazione di gara e, in particolare, dal Capitolato Tecnico ai parr. 4.2, 4.4 e 11.2.1 per il perimetro di responsabilità del Lotto 1 e ai parr. 6.6, 6.7 e 6.8 per il perimetro di responsabilità del Lotto 3. Resta fermo che, qualora le attività coinvolgano ambiti di competenza riferibili a più Lotti, i relativi Fornitori operano in coordinamento secondo quanto previsto dalla documentazione di gara nonché sulla base delle eventuali indicazioni della Committente.

DOMANDA n. 28

Capitolato Tecnico - 5.1.3.2 e 6.8.2 è responsabilità del Fornitore ripristinare il servizio nel minor tempo possibile e comunque nel tempo massimo definito, individuare le cause sottese al disservizio e proporre la soluzione definitiva, mettendo in campo tutte le competenze necessarie, anche laddove il disservizio riguardi tecnologie altamente specializzate o poco diffuse sul mercato Con riferimento ai paragrafi 5.1.3.2

e 6.8.2, si chiede di chiarire come debba essere attribuita la responsabilità di gestione di un incidente che coinvolga contemporaneamente infrastruttura, middleware e personalizzazioni applicative delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi.

RISPOSTA

Si veda la risposta fornita alla domanda n. 29.

DOMANDA n. 29

Capitolato Tecnico, paragrafi 5.1.3.2 ("Manutenzione correttiva" - pag. 45-46) e 6.8.1 ("Gestione ed assistenza" - pag. 65-66); Allegato 4 al Capitolato Tecnico (Processi e statistiche), par. 2.3 ("Incident Management e Problem Management" - pag. 5). Si chiede di confermare che, in presenza di un'attività di Problem Management (RCA e definizione della soluzione definitiva) avviata a fronte di problematiche palesemente riconducibili a personalizzazioni, parametrizzazioni o moduli applicativi sviluppati/gestiti dal Fornitore del Lotto 3:

1. L'accountability per l'individuazione della causa radice (RCA), lo sviluppo della fix definitiva e i relativi tempi di risoluzione siano posti esclusivamente a carico del Fornitore del Lotto 3.
2. Al Fornitore del Lotto 2 spetti unicamente l'obbligo di supportare le analisi (fornendo log, console ed evidenze diagnostiche di sua competenza) e di procedere all'installazione in esercizio della patch/workflow forniti dal Lotto 3 a fronte di regolare ticket di change.
3. Di conseguenza, eventuali ritardi o mancati raggiungimenti degli Indicatori di Qualità e degli SLA del processo di Problem/Incident del Lotto 2 (es. IQ20 o penali correlate), causati dall'attesa di analisi o dal rilascio della fix da parte del Lotto 3, siano integralmente scomputati dal calcolo delle prestazioni del Fornitore del Lotto 2.

RISPOSTA

Nell'eventualità in cui Sogei determini di affidare i servizi di Conduzione delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi al Fornitore del Lotto 2, le relative responsabilità sono disciplinate dal Capitolo 5 del Capitolato Tecnico. Analogamente, qualora Sogei determini di attivare i servizi di Gestione delle personalizzazioni delle medesime Piattaforme al Fornitore del Lotto 3, le relative responsabilità sono disciplinate dal paragrafo 6.8 del Capitolato Tecnico.

Restano ferme le modalità di gestione degli incidenti, dei problemi e delle dipendenze tra fornitori previste dalla documentazione di gara, ivi incluso il paragrafo 3.8.2 del Capitolato Tecnico. L'applicazione degli Indicatori di Qualità, dei livelli di servizio e delle eventuali penali avviene secondo quanto previsto dalla documentazione contrattuale e sulla base dell'effettiva imputabilità degli eventi e delle attività di competenza dei soggetti coinvolti.

DOMANDA n. 30

Capitolato Tecnico - 5.3, 6.7 e 6.8 Si chiede di chiarire se le richieste di change riguardanti workflow, dashboard, reportistica e configurazioni delle piattaforme ITSM debbano essere preventivamente validate dal Lotto 3 e successivamente implementate dal Lotto 2 oppure possano essere direttamente eseguite dal Lotto 2 in presenza di specifiche autorizzazioni Sogei.

RISPOSTA

Nell'eventualità in cui Sogei determini di affidare i servizi di Conduzione delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi al Fornitore del Lotto 2, il Fornitore dovrà operare in conformità al processo di Change Management vigente per lo specifico contesto, nonché ai processi, alle procedure, ai flussi operativi e ai ruoli ivi definiti.

DOMANDA n. 31

Capitolato Tecnico - 5.1, 5.3, 6.4, 6.7 e 6.9 Si chiede di precisare il criterio di attribuzione delle responsabilità relative alla produzione, aggiornamento e manutenzione della documentazione utente, della documentazione gestionale e della documentazione tecnica quando una soluzione sia stata sviluppata dal Lotto 3 e sia condotta operativamente dal Lotto 2.

RISPOSTA

Si conferma che la produzione, l'aggiornamento e la manutenzione della documentazione devono essere svolti in coerenza con le attività effettivamente realizzate e con le responsabilità attribuite ai diversi Fornitori dalla documentazione di gara.

Con riferimento alle soluzioni sviluppate, evolute o modificate dal Fornitore del Lotto 3 nell'ambito delle attività di propria competenza, quest'ultimo è responsabile della predisposizione e dell'aggiornamento della documentazione tecnica, funzionale e progettuale relativa agli interventi effettuati.

Con riferimento alle componenti prese in carico per l'esercizio e la conduzione operativa, il Fornitore del Lotto 2 è responsabile dell'aggiornamento della documentazione gestionale e operativa connessa alle attività di propria competenza.

La documentazione destinata agli utenti finali è predisposta e mantenuta secondo il modello di responsabilità previsto dalla documentazione di gara, tenendo conto delle attività svolte dai diversi Fornitori e delle modalità di erogazione dei servizi.

Restano ferme le attività di coordinamento, verifica, validazione e governo previste per i diversi Lotti e disciplinate dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 32

Capitolato Tecnico - 7.1la connessione telematica tra il Centro Servizi e le sedi dell'Amministrazione e/o di Sogei deve essere realizzata attraverso canale dedicato punto-punto a costo del Fornitore. Nessun onere potrà essere ascritto a Sogei e/o all'Amministrazione e, in nessun caso, può essere utilizzata, anche parzialmente, la banda trasmissiva a disposizione. In merito all'obbligo di stabilire una connessione dedicata punto-punto tra il Centro Servizi e le sedi di Sogei/Amministrazioni, si chiede di confermare che tale canale debba supportare esclusivamente il traffico dei team operativi. Qualora così non fosse e debba essere dimensionato anche per l'eventuale interazione diretta con i sistemi del cliente finale si chiede di chiarire quale delle due interpretazioni è corretta:

- 1) quest'ultimo tipo di traffico sarà veicolato tramite la rete DWDM e/o SPC indicata nei documenti di gara essendo maggiormente performante e adeguata alle esigenze di resilienza;
- 2) Il traffico è veicolato tramite la rete punto-punto dal Centro Servizi e le Amministrazioni, si richiede una

valutazione della banda necessaria per ciascuna sede da interconnettere in base ai dati storici per il dimensionamento.

RISPOSTA

Fermo restando quanto previsto al par. 7.1 del Capitolato Tecnico, la connessione telematica tra il Centro Servizi e i Data Center e/o le sedi di Sogei e delle Amministrazioni deve garantire il traffico necessario all'erogazione dei servizi, comprendendo anche l'eventuale traffico legato all'interazione tra i sistemi dell'Amministrazione/Sogei e il Centro Servizi nei casi in cui ciò sia applicabile (es. piattaforme a supporto dell'operatività). Pertanto, si conferma che la connessione deve rispettare quanto indicato nel Capitolato Tecnico.

Il numero di collegamenti dal Centro Servizi ai punti di accesso alle reti Sogei/Amministrazioni sarà definito in fase di Affiancamento iniziale, in modo da consentire agli aggiudicatari di valutarne un dimensionamento che garantisca un adeguato livello di resilienza. Resta fermo che è onere del Fornitore adeguare i punti di accesso e il relativo dimensionamento alle variazioni di capacità e ad eventuali modifiche dei punti di accesso di Sogei/Amministrazioni che intervengano nel corso della durata contrattuale (es. variazioni di sedi, nuove sedi Campus o CED, ecc.).

Il collegamento inter-sedi non è richiesto al Fornitore e resta fermo quanto previsto al par. 1.4 dell'Allegato 1 al Capitolato Tecnico.

Tutti gli oneri relativi alla realizzazione, gestione e manutenzione della connessione sono a carico del Fornitore.

DOMANDA n. 33

ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Disciplinare - 4.1 È possibile presentare offerta per tutti i lotti; tuttavia, nel caso in cui un concorrente risulti primo in graduatoria per più lotti, al medesimo potrà essere aggiudicato un solo lotto che sarà individuato in funzione del valore della base d'asta e, quindi: Lotto 2, Lotto 3 e Lotto 1. Si chiede di confermare se, in caso di partecipazione del medesimo operatore economico a più RTI concorrenti su lotti differenti, tale circostanza possa incidere sull'applicazione dei meccanismi di riassegnazione previsti dalla lex specialis.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla precedente domanda n. 20.

DOMANDA n. 34

ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Disciplinare - 4.2 È possibile presentare offerta per tutti i lotti; tuttavia, nel caso in cui un concorrente risulti primo in graduatoria per più lotti, al medesimo potrà essere aggiudicato un solo lotto che sarà individuato in funzione del valore della base d'asta e, quindi: Lotto 2, Lotto 3 e Lotto 1. Si chiede di chiarire se le limitazioni all'aggiudicazione debbano essere verificate esclusivamente con riferimento alla mandataria ovvero considerando cumulativamente tutte le imprese componenti il RTI.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla precedente domanda n. 20. Come ivi ribadito, il vincolo opera a livello di singola impresa e, pertanto, indipendentemente dal ruolo assunto dalla singola impresa nell'ambito del RTI.

DOMANDA n. 35

Condizioni speciali di contratto - art. 1S, comma 6. L'Impresa prende atto ed accetta che la Committente non garantisce l'attivazione dei predetti servizi, ovvero si riserva di attivare i predetti servizi in misura ampiamente inferiore a quanto indicato nel Capitolato Tecnico ovvero si riserva di affidare totalmente o parzialmente a fornitori terzi i predetti servizi. Tali servizi potranno essere acquistati, ove necessario, fino alla concorrenza del corrispettivo massimo complessivo di cui all'articolo "Corrispettivo" e verranno erogati, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione, nei limiti di quanto di volta in volta richiesto. All'impresa verrà, comunque, garantito l'acquisto dei predetti servizi per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale, salvo che nei casi di cui agli articoli 11 G "Recesso" e 17 G "Risoluzione". Considerato che il contratto prevede una garanzia minima di acquisto pari al 10% del valore contrattuale e la facoltà della Committente di attivare servizi in misura inferiore rispetto ai volumi stimati, si chiede di confermare se le quantità riportate nel Capitolato Tecnico debbano essere considerate esclusivamente come massimali di riferimento privi di impegni minimi di attivazione oltre la predetta soglia garantita.

RISPOSTA

Come previsto all'art. 1S, comma 6, dello Schema di Contratto, i servizi potranno essere acquistati, ove necessario, fino alla concorrenza del corrispettivo massimo complessivo di cui all'articolo "Corrispettivo" e verranno erogati, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione, nei limiti di quanto di volta in volta richiesto. All'impresa verrà, comunque, garantito l'acquisto dei predetti servizi per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale, salvo che nei casi di cui agli articoli 11 G "Recesso" e 17 G "Risoluzione". Posto quanto sopra, per le quantità indicate nel Capitolato Tecnico si faccia riferimento a quanto ivi previsto, tenuto conto che il medesimo riporta dimensionamenti massimi stimati e non vincolanti (es. in alcuni paragrafi si fa riferimento a dimensionamenti meramente "stimati" e quindi non vincolanti). Si evidenzia infine che all'art. 6S comma 2 delle Condizioni Speciali del Contratto è previsto che *"la Committente si riserva il diritto di modificare le dimensioni massime dei singoli servizi, diano indicate, spostando parte delle risorse di uno o più servizi sugli altri e, comunque, entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo di cui al successivo articolo "Corrispettivo"*.

DOMANDA n. 36

Condizioni speciali di contratto - art. 11S, commi 5, 7, 9, 10 e 11 "l'Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione alla Committente e consegnare a quest'ultima, con un preavviso di 30 (trenta) giorni solari, il curriculum della nuova figura professionale."

"la Committente si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento del relativo curriculum."

"Ove la Committente ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione."

"Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire."

"In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte della Committente del curriculum presentato o di decorrenza del termine di cui al precedente comma 6, l'Impresa si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro 5 giorni solari dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dalla Committente." Si chiede di confermare che la valutazione di equivalenza delle figure professionali sostitutive sarà effettuata sulla base dell'effettivo possesso delle competenze richieste e non esclusivamente sul numero di anni di esperienza maturati.

RISPOSTA

Si chiarisce che la valutazione di idoneità delle figure professionali sostitutive sarà effettuata dalla Committente sulla base di quanto previsto dalla documentazione contrattuale. Resta fermo che, ai sensi dell'art. 11S delle Condizioni Speciali di Contratto, le nuove figure professionali devono possedere attestati ed esperienze, per tipologia e durata, non inferiori a quelle della risorsa sostituita.

DOMANDA n. 37

Condizioni speciali di contratto - art. 2S, comma 5 Si precisa che, salvo quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nei tre mesi dalla stipula (o nel diverso termine indicato nell'Offerta Tecnica se migliorativo), il Fornitore potrà affiancare l'Impresa che attualmente svolge il servizio oggetto del presente contratto, al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza. Tali attività di affiancamento si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi contrattualmente previsti e non determineranno alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Si chiede di chiarire se il periodo di affiancamento iniziale con il fornitore uscente sia da considerarsi incluso nella durata contrattuale e se le relative attività concorrano alla valorizzazione economica delle prestazioni contrattuali.

RISPOSTA

Si conferma che il periodo di affiancamento iniziale previsto dall'art. 2S, comma 5, rientra nell'ambito della durata contrattuale.

Si precisa che, ai sensi del paragrafo 9.11.4.1 del Capitolato Tecnico, per tutto il periodo di Affiancamento iniziale il Fornitore non percepisce alcun corrispettivo.

Resta fermo quanto previsto dalla documentazione di gara in merito alle modalità e ai tempi di svolgimento delle attività di affiancamento.

DOMANDA n. 38

Capitolato tecnico 3.6 Modalità di verifica conformità DPCM

In riferimento all'obbligo di rispetto dell'Allegato 1 del DPCM 30/04/2025, si chiede di specificare se Sogei abbia già in essere un framework di controlli mappato su tale allegato o se sia attesa una proposta di assessment iniziale da parte del Fornitore.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono contenute nella documentazione di gara. Resta fermo quanto previsto dal par. 3.6 del Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 39

Capitolato tecnico 5.1.3.1 Perimetro Vulnerability Assessment

In relazione alle attività di Vulnerability Assessment (Lotto 2), si chiede di confermare se il perimetro delle scansioni includa, oltre ai sistemi server, anche gli apparati di rete, i sistemi di virtualizzazione e le piattaforme applicative middleware.

RISPOSTA

In funzione dei processi e delle procedure vigenti per ciascun Contesto di erogazione, il Vulnerability Assessment consiste nell'attività di scansione periodica finalizzata alla ricerca delle vulnerabilità presenti nell'Infrastruttura ICT, o in parte di essa, e nei servizi da essa erogati, comprese le componenti software sviluppate ad hoc.

DOMANDA n. 40

Capitolato tecnico 8.2.8 Utilizzo strumenti VA/PT

Con "rendere disponibili prodotti per VA/PT" s'intende l'utilizzo da parte del Fornitore di propri strumenti licenziati per erogare il servizio, o la fornitura a Sogei di licenze d'uso per prodotti specifici?

RISPOSTA

Si chiarisce che con "rendere disponibili prodotti per VA/PT" si intende l'utilizzo da parte del Fornitore di propri strumenti licenziati per l'erogazione del servizio.

DOMANDA n. 41

Capitolato tecnico 5.1.3.2 Processo di Incident Handling

Per la gestione degli incidenti di cybersecurity (Lotto 2), si chiede di descrivere il canale d'ingaggio previsto per il team di Incident Response del Fornitore e le modalità di coordinamento con le strutture interne di Sogei (es. SOC/CSIRT).

RISPOSTA

Fermo restando quanto previsto al par. 5.1.3.2, il Fornitore deve informare tempestivamente le strutture preposte di Sogei (es. SOC, CERT, ecc.) e richiedere la costituzione di un Incident Response Team al fine di attivare le necessarie sinergie nel rispetto dei processi, delle procedure e delle policy definiti da Sogei.

Le modalità operative di collaborazione con le strutture di Sogei e con eventuali soggetti terzi sono definite in conformità a quanto previsto dalla documentazione di gara, dall'Allegato Privacy nonché dai processi, dalle procedure, dai ruoli e dalle responsabilità vigenti per lo specifico contesto di erogazione, secondo quanto comunicato da Sogei in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata della fornitura.

Le modalità operative e i canali di collaborazione dipendono altresì dalla criticità dell'evento. Qualora un evento in corso di gestione lo richieda, le modalità di ingaggio e di collaborazione potranno essere puntualmente individuate in funzione della criticità rilevata.

DOMANDA n. 42

Capitolato tecnico 6.3 Accesso strumenti per analisi log

Per il supporto specialistico all'analisi dei log (Lotto 3), si chiede se al personale del Fornitore sarà garantito accesso diretto in sola lettura alla piattaforma SIEM del Cliente o se l'analisi dovrà essere condotta su esportazioni di log fornite da Sogei.

RISPOSTA

Come previsto dal paragrafo 3.8 del Capitolato Tecnico, ove applicabile saranno fornite utenze di accesso ai sistemi Sogei e/o dell'Amministrazione profilate in base al ruolo che il Fornitore è chiamato a svolgere. Ove ciò non sia applicabile, Sogei fornirà le informazioni necessarie per effettuare le analisi di competenza.

DOMANDA n. 43

Capitolato tecnico 6.4 Consulenza architettuale

Il supporto agli studi architetture (Lotto 3) prevede la redazione ex-novo di architetture di sicurezza o primariamente attività di revisione e validazione di architetture prodotte internamente da Sogei?

RISPOSTA

Il supporto agli studi architetture può comprendere sia la predisposizione di nuove architetture, sia attività di analisi, revisione e validazione di architetture esistenti, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e in funzione delle esigenze rappresentate da Sogei.

DOMANDA n. 44

Capitolato tecnico 7.1 Piano della Sicurezza

In merito alla redazione del Piano della Sicurezza, si chiede di specificare se esista un documento preesistente da aggiornare e se Sogei preveda l'utilizzo di un template o di uno standard di riferimento specifico.

RISPOSTA

Si richiama quanto previsto dal paragrafo 7.1 del Capitolato Tecnico, secondo cui, in considerazione dell'esigenza di garantire il massimo grado di copertura di tutti gli aspetti di sicurezza, è richiesta la redazione di un Piano della Sicurezza, in conformità a best practice e/o a standard internazionali, secondo quanto concordato con Sogei. Il Piano della Sicurezza è predisposto dal Fornitore secondo quanto previsto dalla documentazione di gara. Le relative tempistiche di predisposizione e consegna sono quelle previste dal par. 9.21.2.1 del Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 45

Capitolato tecnico 7.1 Perimetro IAM

Le attività relative alla gestione degli accessi sicuri (autenticazione, profilazione) si applicano a tutte le utenze (dipendenti, fornitori) e a tutte le piattaforme, o sono focalizzate su un perimetro specifico (es. utenze privilegiate, accesso a sistemi critici)?

RISPOSTA

Si richiamano le previsioni di cui al paragrafo 7.1 del Capitolato Tecnico e all'Allegato Security. Le attività

di gestione degli accessi sicuri devono essere svolte secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e dai relativi requisiti di sicurezza.

DOMANDA n. 46

Capitolato tecnico 5.1.3.1 Volumi per Vulnerability Assessment

Per dimensionare l'infrastruttura di scansione e l'impegno di analisi per il servizio di Vulnerability Assessment (Lotto 2), si chiede di indicare il numero approssimativo di indirizzi IP, asset o FQDN da sottoporre a scansione periodica.

RISPOSTA

Il perimetro minimo di riferimento è costituito dall'Infrastruttura ICT affidata in conduzione al Lotto 2. Il dettaglio dei target da sottoporre a scansione è definito e aggiornato periodicamente nell'ambito del Piano di Vulnerability Assessment. Si richiama inoltre quanto previsto al primo capoverso del paragrafo 8.2 del Capitolato Tecnico. Eventuali ulteriori dettagli saranno condivisi con l'aggiudicatario in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 47

Capitolato tecnico 8.2.8 Frequenza e perimetro Penetration Test

Relativamente alle attività di Penetration Test (Lotto 2), si chiede di specificare il numero di attività di PT attese su base annua e la tipologia di target prevalente (es. applicazioni web, infrastrutture esposte, reti interne).

RISPOSTA

Nella documentazione di gara non sono indicate periodicità o volumi predeterminati su base annua. Ai sensi del paragrafo 5.1.3.1 del Capitolato Tecnico, le attività di Penetration Test sono eseguite ove previste o richieste da Sogei nell'ambito dei processi e delle procedure vigenti nel contesto di erogazione. Le relative attività sono pianificate nell'ambito del Piano di Penetration Test.

DOMANDA n. 48

Capitolato tecnico 5.1.3.2 Volumi per Incident Handling

Al fine di strutturare adeguatamente il team di Incident Response (Lotto 2), è possibile fornire un'indicazione, anche in forma aggregata, del numero medio mensile di incidenti di sicurezza o di alert significativi che hanno richiesto un'analisi approfondita nell'ultimo anno?

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono disponibili nella documentazione di gara. Ulteriori dettagli saranno forniti all'aggiudicatario in fase di Affiancamento iniziale, ove necessari all'esecuzione dei servizi. Con riferimento all'Incident Response Team, si faccia riferimento alla risposta alla domanda n. 41.

DOMANDA n. 49

Capitolato tecnico 6.3 Volumetria Log per Analisi

Per il supporto specialistico all'analisi dei log (Lotto 3), si chiede di fornire un ordine di grandezza del volume di log generato giornalmente (es. in GB/giorno o eventi per secondo) dalla piattaforma SIEM al fine di comprendere la complessità delle analisi richieste.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono disponibili nella documentazione di gara. Ulteriori dettagli saranno forniti all'aggiudicatario in Affiancamento iniziale, ove necessari per l'esecuzione.

DOMANDA n. 50

Allegato 1 Par. 3.4 Numero apparati di sicurezza

Per quantificare le attività di gestione e monitoraggio della sicurezza perimetrale (Lotto 2), si chiede di indicare il numero di apparati di sicurezza (Firewall, WAF, IPS) attualmente in gestione.

RISPOSTA

Ai fini della formulazione dell'offerta, con riferimento ai servizi continuativi a canone, il concorrente deve fare riferimento al dimensionamento previsto nel Capitolato Tecnico per il Lotto 2. Eventuali ulteriori informazioni di dettaglio saranno fornite all'aggiudicatario in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 51

Capitolato tecnico 5.1.3.1 Modalità di "collaborazione" per la prevenzione

Per definire le modalità operative della "collaborazione con le strutture Sogei e team di terzi", si chiede di specificare gli strumenti di raccordo previsti. È richiesta l'integrazione con piattaforme di Threat Intelligence, la partecipazione a tavoli di lavoro periodici o la gestione tramite canali standard (es. email, incontri ad hoc)?

RISPOSTA

Si veda la risposta fornita alla domanda n. 41. Non è richiesta l'integrazione con autonomi strumenti di Threat Intelligence del Fornitore.

DOMANDA n. 52

Capitolato tecnico 5.1.3.2 Modello di erogazione Servizio SOC/IR

In relazione ai servizi di Incident Response, si chiede di chiarire se il servizio debba essere erogato da una struttura (personale e tecnologica) dedicata in esclusiva al Cliente, oppure se sia possibile erogarlo da un Security Operations Center (SOC) condiviso, che opera nel rispetto dei requisiti di segregazione logica dei dati e di accesso sicuro previsti dal capitolato.

RISPOSTA

Non è richiesto un servizio autonomo rispetto a quanto previsto dal paragrafo 5.1.3.2 del Capitolato Tecnico, né è richiesta la costituzione di un Security Operations Center dedicato. Con riferimento alle modalità di collaborazione e di coordinamento con le strutture di Sogei, si faccia riferimento alla risposta alla domanda n. 41.

DOMANDA n. 53

Capitolato tecnico 5.1.3.2 Autonomia operativa in fase di Incident Response

In merito alle azioni di "contenimento, neutralizzazione ed eradicazione", si chiede di chiarire il livello di autonomia del Fornitore. Il ruolo è limitato alla proposta di azioni da far eseguire a Sogei, oppure il team di IR del Fornitore sarà autorizzato a eseguire direttamente interventi operativi sui sistemi (es. isolamento di un host, blocco di un'utenza), previa autorizzazione verbale in emergenza?

RISPOSTA

Il Fornitore deve operare in conformità a quanto previsto dal paragrafo 5.1.3.2 del Capitolato Tecnico e ai processi e alle procedure vigenti per ciascun Contesto di erogazione, con la finalità di individuare la natura dell'incidente, la relativa severità e le possibili cause, analizzando e/o proponendo azioni finalizzate al contenimento dell'evento e degli eventuali effetti, individuando le azioni necessarie alla neutralizzazione dell'evento e all'eradicazione delle cause e degli effetti prodotti sui sistemi e/o sui dati, in coordinamento con le strutture Sogei competenti in materia di sicurezza informatica e/o con eventuali terzi individuati da Sogei. Con riferimento alle modalità di collaborazione e di coordinamento con le strutture di Sogei, si faccia riferimento alla risposta alla domanda n. 41.

DOMANDA n. 54

Allegato 3 N/A SLA specifici per la Gestione Incidenti di Sicurezza (servizio del CT, par. 5.1.3.2)

Si chiede di confermare se, all'interno dell'Allegato 3, siano previsti indicatori di performance specifici per il processo di gestione degli incidenti di sicurezza descritto nel Capitolato Tecnico (par. 5.1.3.2), e se questi varino in base a una classificazione di severità dell'incidente.

RISPOSTA

Si conferma che gli Indicatori di Qualità applicabili sono quelli previsti dall'Allegato 3 al Capitolato Tecnico. Non sono previsti indicatori di qualità specificamente dedicati al processo di gestione degli incidenti di sicurezza di cui al paragrafo 5.1.3.2 del Capitolato Tecnico. Per quanto applicabile, si rinvia agli indicatori IQ19 e IQ20 previsti dall'Allegato 3. Resta fermo che il Fornitore, nello svolgimento delle attività di cui al paragrafo 5.1.3.2 del Capitolato Tecnico, deve tenere conto della severità dell'incidente e delle priorità definite dalle strutture Sogei competenti nell'ambito della gestione dell'incidente stesso.

DOMANDA n. 55

Capitolato tecnico 6.3 Frequenza e Perimetro "valutazione di impatto"

Relativamente al supporto per la "valutazione di impatto", si chiede di fornire un ordine di grandezza del numero di valutazioni attese su base annua. Si tratta di attività continuative legate al Change Management o di analisi complesse richieste per progetti specifici?

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono riportate nella documentazione di gara. Le attività di valutazione di impatto sono svolte nell'ambito di specifiche attivazioni ovvero di servizi continuativi o progetti, in funzione delle esigenze rappresentate da Sogei.

DOMANDA n. 56

Capitolato tecnico 6.3 Dettagli su "Sperimentazione nuove tecnologie"

Per dimensionare le attività di "sperimentazione di nuove tecnologie", si chiede di chiarire se sia previsto un ambiente di laboratorio dedicato e se l'impegno includa solo l'installazione e il test di funzionalità o anche la produzione di report di valutazione e business case.

RISPOSTA

Le attività di sperimentazione di nuove tecnologie sono svolte sull'infrastruttura ICT di Sogei e/o delle Amministrazioni, ove richieste da Sogei. I relativi output sono definiti nell'ambito della pianificazione predisposta dal Fornitore e approvata da Sogei.

DOMANDA n. 57

Capitolato tecnico 6.3 Tipologia "Analisi ambiente tecnologico"

In merito all'"analisi dell'ambiente tecnologico", si chiede di specificare la natura di tale attività. Si tratta di analisi ricorrenti di capacity e performance o di studi architetturali una tantum finalizzati, ad esempio, a piani di razionalizzazione o evoluzione tecnologica?

RISPOSTA

Si richiama quanto previsto dal paragrafo 6.3 del Capitolato Tecnico in merito alle attività di analisi dell'ambiente tecnologico e architetture finalizzate a riscontrare eventuali carenze, individuare correzioni ed evoluzioni nonché ambiti di ottimizzazione dell'Infrastruttura ICT, volti al miglioramento delle prestazioni e della sicurezza della stessa, anche attraverso le evidenze fornite dalle console gestionali e dalle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi. Il relativo target è definito in fase di attivazione del servizio, ove Sogei ne disponga l'attivazione.

DOMANDA n. 58

Capitolato tecnico 6.4 Livello di approfondimento delle analisi di mercato

Relativamente al supporto per le "analisi di mercato", si chiede di specificare il livello di dettaglio atteso. Si tratta di scouting tecnologico e analisi di posizionamento (es. su analisti di mercato) o di analisi comparative approfondite tra prodotti/soluzioni (es. Proof of Concept, Total Cost of Ownership)?

RISPOSTA

Le attività di analisi di mercato sono svolte in funzione delle esigenze rappresentate da Sogei e del relativo contesto progettuale o operativo. Il livello di approfondimento e gli specifici contenuti dell'analisi sono definiti nell'ambito delle singole attivazioni.

DOMANDA n. 59

Capitolato tecnico 6.4 Ambiti per "analisi di coerenza" e "linee guida"

Per le attività di "analisi di coerenza" e "stesura di linee guida", è possibile fornire esempi degli ambiti applicativi prevalenti (es. coerenza a framework di sicurezza, linee guida per l'adozione del cloud, standard di configurazione 'hardening' per nuovi sistemi)?

RISPOSTA

Le attività di analisi di coerenza e di predisposizione di linee guida sono svolte in funzione delle esigenze rappresentate da Sogei e del relativo contesto progettuale o operativo. Gli specifici ambiti di applicazione, il livello di approfondimento e i relativi contenuti sono definiti nell'ambito delle singole attivazioni.

DOMANDA n. 60

Capitolato tecnico 7.1 Perimetro di applicazione del piano della sicurezza

Si chiede di chiarire se il Piano della Sicurezza debba coprire esclusivamente le infrastrutture e i processi gestiti dal Fornitore o se debba essere un documento integrato con policy e piani di sicurezza preesistenti del Cliente o di terze parti.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 44.

DOMANDA n. 61

Capitolato tecnico 7.1 Frequenza di aggiornamento del Piano della Sicurezza

Oltre a una revisione periodica (es. annuale), si chiede di specificare quali eventi (es. incidenti di sicurezza critici, modifiche architetture rilevanti) richiedano un aggiornamento straordinario del Piano della Sicurezza.

RISPOSTA

Il Piano della Sicurezza è predisposto e mantenuto dal Fornitore e deve essere aggiornato in conformità agli standard ISO/IEC 27001, in coerenza con la normativa applicabile e, in ogni caso, su richiesta di Sogei.

DOMANDA n. 62

Allegato 13 - Dichiarazione uso di tecnologie di cybersicurezza

Si chiede conferma che, in caso di partecipazione in forma di RTI costituendo, la dichiarazione Allegato 13 debba essere resa congiuntamente da tutte le imprese raggruppande e sottoscritta digitalmente da ciascun operatore economico facente parte del RTI.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 63

Disciplinare di gara -Par. 8 pag. 29

Alla luce del divieto di subappalto integrale e dell'obbligo di esecuzione diretta delle attività specificate nel capitolo 8 del Disciplinare di gara, si chiede gentilmente di confermare se, ai fini dell'assolvimento degli obblighi di esecuzione diretta, possano essere considerate come risorse "dirette" dell'operatore economico concorrente anche le risorse appartenenti a una società interamente controllata (partecipata al 100%) dal concorrente stesso.

RISPOSTA

Rispetto alla fattispecie descritta nel quesito, non si conferma.

DOMANDA n. 64

ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Allegato 1 - Domanda di partecipazione

Con riferimento al punto 11 della Domanda di partecipazione che prevede, alternativamente, le seguenti dichiarazioni:

- che, ai sensi del Regolamento UE/2016/679, i dati personali oggetto di trattamento verranno gestiti nell'ambito dell'UE, e non sarà effettuato alcun trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello Spazio Economico Europeo;

ovvero,

- che, ai sensi del Regolamento UE/2016/679, i dati personali oggetto di trattamento saranno trasferiti verso i paesi/territori/organizzazioni, coperti da una decisione di adeguatezza resa dalla Commissione europea ai sensi dell'art. 45 Regolamento UE/2016/679 o da altre garanzie adeguate ai sensi degli artt. 46 e ss. del Regolamento UE/2016/679 (es. utilizzo delle norme vincolanti d'impresa Binding Corporate Rules - BCR), che di seguito si elencano_____."

si chiede di confermare che, nel caso in cui il concorrente non preveda, per le proprie attività e, per quanto a propria conoscenza, per le attività di terzi, il trasferimento di dati personali verso un Paese o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello SEE, possa rendere la prima delle due scelte proposte nella dichiarazione, e che resti comunque ferma la possibilità di integrare successivamente tale dichiarazione, ove sopravvengano esigenze organizzative o circostanze conosciute solo in un momento successivo che richiedano il trasferimento di dati personali al di fuori dell'UE o dello SEE, previa autorizzazione o consenso della Committente.

RISPOSTA

Si conferma e si evidenzia che, in ogni caso, il Fornitore in fase di esecuzione contrattuale, potrà avvalersi di soggetti terzi stabiliti al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE) previa autorizzazione da parte della Committente e sempre a condizione che siano rispettate le garanzie previste dal Regolamento UE/2016/679. Si precisa inoltre che l'Amministrazione potrà, nell'atto di nomina a Responsabile del trattamento, indicare le modalità operative con le quali il Fornitore dovrà comunicare eventuali successive modifiche dei subresponsabili di cui intende avvalersi.

DOMANDA n. 65

ID 2938 - Servizi ICT Sogei — Allegato 5 – Altre Dichiarazioni

Con riferimento al punto 9 della dichiarazione, sebbene il medesimo preveda che la relativa dichiarazione debba essere resa esclusivamente dalla mandataria del RTI costituito/constituendo, si chiede di confermare che tale previsione trovi applicazione anche nel caso in cui una o più mandanti intendano ricorrere a contratti continuativi di cooperazione di cui all'art. 119, comma 3, lett. d), del Codice, stipulati direttamente dalle stesse con soggetti terzi.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 66

ID 2938 - Servizi ICT Sogei — Allegato 5 – Altre Dichiarazioni

Si chiede di confermare che, anche in assenza di indicazione, nella dichiarazione, dell'esistenza di contratti continuativi di cooperazione di cui al punto 9, sia comunque ammessa la loro produzione in sede di documentazione per la stipula del contratto, ai sensi del par. 23.1, punto d), entro 7 (sette) giorni solari, purché tali contratti siano già in essere o stipulati in data anteriore alla data di indizione del bando.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 67

DGUE - Parte IV: Criteri di selezione – Sezione B Capacità economica e finanziaria

Con riferimento alle condizioni minime di partecipazione di cui al paragrafo 6.2 del Disciplinare di gara, si chiede di confermare che, in caso di partecipazione a più lotti, il concorrente possa indicare nella Parte IV – Criteri di selezione, Sezione B – Capacità economica e finanziaria del DGUE esclusivamente il possesso del requisito di fatturato richiesto per il lotto di importo più elevato tra quelli per i quali presenta offerta, senza dover riportare il valore del fatturato globale effettivamente conseguito nel periodo di riferimento, qualora quest'ultimo sia superiore al requisito minimo richiesto ai fini della partecipazione.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 68

ID 2938 – Servizi ICT Sogei - Allegato al Contratto - Dichiarazione Anticorruzione

Con riferimento all'Allegato – Dichiarazione Anticorruzione, si rappresenta che, per le imprese di grandi dimensioni caratterizzate da strutture organizzative particolarmente complesse, risulta oggettivamente difficoltoso effettuare verifiche estese alla sussistenza di rapporti di parentela, coniugio, affinità fino al 4° grado o di convivenza con il Legale Rappresentante, i membri dell'Organo di Amministrazione e i Dirigenti della Sogei, i cui nominativi sono consultabili sul sito www.sogei.it, sezione "Società Trasparente".

Alla luce di quanto sopra, si chiede di confermare che la dichiarazione possa essere resa:

- limitatamente alla verifica dell'eventuale sussistenza di rapporti di parentela, coniugio, affinità entro il 2° grado o di convivenza;
- con riferimento esclusivamente ai componenti del Consiglio di Amministrazione, al Legale Rappresentante e/o all'eventuale Procuratore sottoscrittore dell'offerta del concorrente, nonché ai soggetti espressamente indicati quali referenti dell'esecuzione contrattuale, in linea con quanto previsto nel Patto d'integrità e non anche ai dirigenti.

RISPOSTA

Con riferimento al primo quesito non si conferma: per esigenza della Committente, la dichiarazione deve includere i rapporti di affinità entro il 4° grado.

Con riferimento al secondo quesito si conferma. Nella dichiarazione si precisa che la stessa debba essere resa da *ciascuno dei componenti dell'Organo di Amministrazione e delle persone espressamente*

indicate come referenti dell'esecuzione contrattuale ... , in linea con quanto previsto nel Patto di integrità.

DOMANDA n. 69

Allegato al Contratto – Privacy

Con riferimento al documento di gara "ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Allegato al Contratto – Privacy" Si chiede confermare che l'attività svolta dalla RTI rientrerà tra quelle governate dal piano di sicurezza del cliente.

RISPOSTA

Il quesito non appare chiaro e in ogni caso è influente in merito alle previsioni dell'Allegato privacy. Si rileva che la documentazione di gara non reca riferimenti ad un "piano di sicurezza del cliente". Resta fermo quanto previsto dall'Allegato al Contratto – Privacy e dalla restante documentazione di gara, ivi compreso il Piano della Sicurezza ove previsto.

DOMANDA n. 70

Allegato al Contratto – Privacy

Con riferimento al documento di gara "ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Allegato al Contratto – Privacy" Si chiede di confermare che sarà il cliente a nominare il fornitore Responsabile del Trattamento.

RISPOSTA

Si conferma quanto previsto nell'Allegato al Contratto - Privacy. In particolare, il Fornitore sarà designato Responsabile del trattamento qualora Sogei rivesta il ruolo di Titolare del trattamento ovvero Sub-Responsabile del trattamento qualora Sogei rivesta il ruolo di Responsabile del trattamento per conto dell'Amministrazione Cliente.

DOMANDA n. 71

Allegato al Contratto – Privacy

Con riferimento al documento di gara "ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Allegato al Contratto – Privacy" Si chiede di confermare che sarà questo il documento di nomina che dovrà sottoscrivere il fornitore.

RISPOSTA

Si conferma quanto previsto nell'allegato Privacy. Resta fermo che gli Allegati Privacy e Security sono oggetto di condivisione fra le parti e che Sogei si riserva di sottoporre eventuali specifici atti di nomina e/o istruzioni ulteriori successivamente alla stipula del contratto.

DOMANDA n. 72

Allegato al Contratto – Privacy

Con riferimento al documento di gara "ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Allegato al Contratto – Security" Si chiede di confermare che le misure tecniche e organizzative che devono essere implementate dall'appaltatore saranno individuate dalle Parti congiuntamente nella fase successiva all'aggiudicazione della gara e che saranno escluse le Misure di Sicurezza che non si applicano ai servizi erogati dal fornitore.

RISPOSTA

Si conferma che le misure tecniche e organizzative saranno condivise fra le parti successivamente alla stipula del Contratto. Si evidenzia altresì che il fornitore dovrà mettere in atto le misure di sicurezza adeguate ai sensi dell'art. 32 del GDPR.

DOMANDA n. 73

Allegato al Contratto – Privacy

Con riferimento al documento di gara "ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Allegato al Contratto – Security" Si chiede di confermare che qualora le misure tecniche e organizzative che devono essere implementate dal Fornitore comportassero oneri aggiuntivi, gli stessi saranno riconosciuti all'Impresa Aggiudicataria.

RISPOSTA

Non si conferma. Il Fornitore è tenuto ad adottare e mantenere per tutta la durata contrattuale le misure tecniche e organizzative richieste dalla documentazione di gara e dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali. I relativi oneri devono intendersi ricompresi nel corrispettivo offerto.

DOMANDA n. 74

Allegato al Contratto – Privacy

Con riferimento al documento di gara "ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Allegato al Contratto – Privacy" Si chiede di confermare che sarà il Titolare del Trattamento ad evadere le richieste degli interessati esercitate ai sensi degli art. 15-23 del GDPR e che all'appaltatore verrà richiesto solo un supporto e un'assistenza nella raccolta delle informazioni necessarie all'evasione di tali richieste.

RISPOSTA

Al Fornitore è richiesto il supporto e l'assistenza necessari al Titolare del trattamento per l'espletamento delle attività di propria competenza, secondo le istruzioni impartite da Sogei e quanto previsto nell'Allegato al Contratto - Privacy.

DOMANDA n. 75

Allegato al Contratto – Privacy

Con riferimento al documento di gara "ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Allegato al Contratto – Privacy" Si chiede di confermare che qualora il Responsabile riceva istanze degli interessati destinate al Titolare, questi sarà tenuto a invitare l'interessato a rivolgersi direttamente al Titolare.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 76

Allegato al Contratto – Privacy

Con riferimento al documento di gara "ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Allegato al Contratto – Privacy" Si chiede di specificare la tipologia e categoria di dati personali che saranno oggetto di trattamento.

RISPOSTA

Le tipologie e le categorie di dati personali oggetto di trattamento saranno comunicate da Sogei prima

dell'avvio delle attività di trattamento, secondo quanto previsto dall'allegato Privacy.

DOMANDA n. 77

Allegato al Contratto – Privacy

Con riferimento al documento di gara “ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Allegato al Contratto – Privacy” Si chiede di confermare che il fornitore risponderà di eventuali violazioni delle obbligazioni assunte in qualità di Responsabile del Trattamento per comportamenti commissivi/omissivi posti in essere da parte del Fornitore stesso e/o dai suoi subappaltatori e/o subfornitori, esclusivamente in relazione alle obbligazioni in ambito GDPR a lui direttamente attribuite in quanto Responsabile (ove nominato) e/o a quelle concordate con il Titolare, così come previsto dall’art. 82 comma 2 del Regolamento UE 2016/679.

RISPOSTA

Si conferma che il Fornitore risponde delle violazioni degli obblighi in materia di protezione dei dati personali riconducibili alle attività, ai trattamenti e agli adempimenti ricadenti nella propria sfera di controllo e responsabilità, secondo quanto previsto dalla documentazione contrattuale e dalla normativa applicabile. Restano ferme le responsabilità del Titolare del trattamento e degli eventuali ulteriori soggetti coinvolti per le attività e i trattamenti di rispettiva competenza.

DOMANDA n. 78

Allegato al Contratto – Security

Con riferimento al documento di gara “ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Allegato al Contratto – Security” Si chiede di confermare che, qualora ci siano soluzioni tecnologiche necessarie ad adeguare l'infrastruttura dell'amministrazione alle policy GDPR (es. Crittografia dei dati, introduzione di alta affidabilità sui server, infrastrutture di backup, pseudonimizzazione dei dati, etc.) queste saranno a carico dell'Amministrazione che potrà coinvolgere il fornitore quale esecutore dei servizi in compliance con le regole imposte dall'Amministrazione e dal GDPR.

RISPOSTA

Non si conferma.

DOMANDA n. 79

Allegato al Contratto – Privacy

Con riferimento al documento di gara “ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Allegato al Contratto – Privacy” Si chiede di confermare che l'amministrazione si è dotata di uno strumento per la raccolta dei log di Sistema in accordo con i provvedimenti del Garante della Privacy per la registrazione degli accessi (Logon/Logout) degli Amministratori di Sistema.

RISPOSTA

Si conferma e si rinvia a quanto previsto al par. 1.21 dell'Allegato 1 al Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 80

Capitolato tecnico Pag. 106-107 (tabella 17)

Si chiede di fornire il dettaglio della distribuzione delle postazioni di lavoro (PdL) oggetto del servizio presso ciascuna delle sedi indicate alle pagine 106 e 107 del Capitolato, specificando, quali sedi sono oggetto di presidio e, ove disponibile, il numero di postazioni assegnate per singola sede. Tale informazione risulta necessaria ai fini del corretto dimensionamento delle attività di supporto onsite e della definizione del modello organizzativo e logistico del servizio.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono riportate nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli relativi alla distribuzione delle postazioni di lavoro e alle modalità di erogazione del servizio saranno condivisi in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 81

Capitolato Tecnico - Pag. 31

Si chiede di confermare che il magazzino HW sarà messo a disposizione dalla Stazione Appaltante e in caso di risposta affermativa si chiede di fornirne l'ubicazione.

RISPOSTA

Si conferma che il magazzino hardware è reso disponibile dalla Committente/Amministrazione presso una propria sede. I relativi dettagli saranno condivisi in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 82

Capitolato Tecnico - Pag. 31

Si chiede conferma che il magazzino HW sarà messo a disposizione dalla Stazione Appaltante, nel caso non lo fosse, si chiede di fornire un'indicazione dei quantitativi di materiale che sarà reso disponibile dall'Amministrazione in fase di avvio del servizio, specificando la consistenza delle scorte di parti di ricambio e delle postazioni di lavoro di scorta (spare), sia destinate all'utilizzo come apparati muletti in caso di guasto sia destinate a nuove installazioni.

RISPOSTA

Si veda la risposta fornita alla domanda n. 81.

DOMANDA n. 83

Capitolato Tecnico - Pag. 31

Sulla base dello storico in possesso si richiede una ripartizione dei volumi per tipologie di intervento, sia delle segnalazioni risolte dal primo Livello del Service Desk che dai Team di secondo livello, ad esempio: Incidenti Hardware, Incidenti Software, Nuove installazioni, Sostituzioni di apparati, Richieste di servizio (Service Request), Altre categorie rilevanti.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Ulteriori dettagli saranno forniti in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 84

Capitolato Tecnico - Pag. 32 e Fogli ausilio offerta economica

Si richiede di specificare in quale sezione del foglio di offerta economica debba essere inserito il costo del servizio di Office Support, in quanto non risulta presente una voce dedicata a tale servizio all'interno del modello fornito ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico.

RISPOSTA

Il servizio di Office Support è remunerato secondo le modalità di erogazione continuativa a forfait e a consumo previste dal Capitolato Tecnico. I relativi costi devono pertanto essere ricompresi nelle tariffe unitarie delle pertinenti figure professionali indicate nella Sezione 2 del foglio relativo al Lotto 1 e concorrono alla determinazione del prezzo complessivo dei servizi remunerati in giorni/persona di cui alla Sezione 4. Non è pertanto prevista una voce economica autonoma dedicata al servizio.

DOMANDA n. 85

Capitolato Tecnico -Pag. 70

Nel Capitolato Tecnico è riportato "la strumentazione per la gestione delle telefonate al Service Desk deve essere resa disponibile per l'erogazione dei servizi per il Contesto DAG e, salvo diversa indicazione di Sogei, per il Contesto Avvocatura dello Stato". Si chiede di chiarire le modalità di accesso ai servizi di Service Desk da parte degli utenti appartenenti agli altri Dipartimenti e Amministrazioni non esplicitamente citati nel paragrafo, specificando gli strumenti e i canali che saranno messi a loro disposizione.

RISPOSTA

Si conferma che i canali di accesso al servizio sono quelli previsti dal Capitolato Tecnico, ossia posta elettronica, telefono e/o strumenti web, comprese, ove applicabili, funzionalità di self-ticketing.

DOMANDA n. 86

Capitolato Tecnico - Pag. 26

Con riferimento a quanto previsto nella documentazione di gara relativamente al servizio di Service Desk in modalità DIM, si richiede di specificare le sedi dell'Amministrazione presso le quali il servizio dovrà essere attivato ed erogato. Si richiede altresì di chiarire se, per i service desk in modalità DIM, l'infrastruttura informatica necessaria all'erogazione del servizio, comprensiva di, piattaforme applicative, dotazioni hardware e postazioni degli operatori, sarà resa disponibile dall'Amministrazione ovvero dovrà essere integralmente predisposta dall'Appaltatore.

RISPOSTA

Si conferma che la strumentazione a supporto del servizio è resa disponibile dall'Amministrazione, secondo quanto previsto dal paragrafo 3.8.2 del Capitolato Tecnico. Con riferimento alle dotazioni delle risorse professionali impiegate nel servizio, si rinvia a quanto previsto dal paragrafo 9.9 del Capitolato Tecnico. Ulteriori dettagli saranno forniti in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 87

Capitolato Tecnico -Pag. 27

Si chiede di precisare se la Knowledge Base che verrà resa disponibile dalla Stazione Appaltante al Fornitore sia integrata con la piattaforma di Trouble Ticketing adottata per l'erogazione dei servizi. Si richiede inoltre di fornire indicazioni in merito al livello di popolamento della Knowledge Base, specificando il grado di copertura delle informazioni, delle procedure operative e degli articoli di conoscenza necessari a garantire l'efficace erogazione del servizio di Service Desk fin dall'avvio del contratto.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Ulteriori dettagli saranno forniti in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 88

Capitolato Tecnico - Pag. 32

Si chiede di indicare il numero e la tipologia dei dispositivi mobili oggetto del servizio, specificando le caratteristiche hardware, i sistemi operativi utilizzati e i principali componenti software da supportare e gestire.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono riportate nella documentazione di gara. Con riferimento ai servizi in modalità continuativa a canone, il dimensionamento delle PdL e dei dispositivi mobili è riportato nelle tabelle di cui al paragrafo 10.1.1.2 del Capitolato Tecnico. Ulteriori dettagli saranno forniti in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 89

Capitolato Tecnico – Pag. 27

Si chiede di fornire il dettaglio dello stack software delle postazioni di lavoro incluse nel perimetro del servizio, indicando le tipologie e le versioni dei sistemi operativi, le soluzioni antivirus, i browser utilizzati, gli strumenti di produttività individuale e le principali applicazioni che dovranno essere supportate nell'ambito del servizio.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono riportate nella documentazione di gara. Con riferimento ai servizi in modalità continuativa a canone, il dimensionamento delle PdL e dei dispositivi mobili è riportato nelle tabelle di cui al paragrafo 10.1.1.2 del Capitolato Tecnico. Ulteriori dettagli saranno forniti in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 90

Capitolato Tecnico - Pag. 34

Con riferimento alle soluzioni e alle infrastrutture che il Fornitore sarà chiamato a gestire, tra cui postazioni di lavoro e attrezzature delle aule informatizzate, sistemi di videoconferenza e audioconferenza, nonché sistemi multimediali e di videoproiezione, si chiede di fornire il dettaglio delle tecnologie attualmente in esercizio, specificando per ciascuna tipologia le caratteristiche tecniche principali, i prodotti e i vendor di riferimento, nonché la relativa distribuzione e ubicazione presso le sedi dell'Amministrazione interessate

dal servizio.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Per il dettaglio delle tecnologie oggetto del servizio si rinvia all'Allegato 1 al Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 91

Capitolato Tecnico -Pag. 34

Si chiede di precisare quali strumenti di assistenza remota saranno messi a disposizione dalla Stazione Appaltante per l'erogazione del servizio, specificandone le caratteristiche principali, le funzionalità disponibili, il livello di diffusione all'interno dell'Amministrazione e gli eventuali vincoli di utilizzo da parte del Fornitore.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Per il dettaglio degli strumenti di assistenza remota si rinvia all'Allegato 1 al Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 92

Capitolato Tecnico -Pag. 34

Con riferimento al servizio di gestione delle stampanti di rete/workgroup e dei dispositivi multifunzione, si chiede di fornire maggiori dettagli in merito alla consistenza del parco installato, specificando il numero degli apparati, le relative tipologie, i principali produttori e modelli, nonché la loro distribuzione presso le sedi oggetto del servizio. Si chiede inoltre di indicare se l'Amministrazione dispone di una piattaforma per il monitoraggio proattivo di tali apparati e se la stessa sarà resa disponibile al Fornitore. In caso affermativo, si richiede di specificarne le funzionalità, con particolare riferimento alla rilevazione e segnalazione di malfunzionamenti, al monitoraggio dei consumabili, alla gestione degli aggiornamenti firmware, alla raccolta delle metriche di utilizzo e ad eventuali ulteriori funzionalità di gestione e diagnostica remota.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno condivisi in fase di Affiancamento iniziale. Non sono presenti piattaforme di monitoraggio proattivo per tali apparati.

DOMANDA n. 93

Capitolato Tecnico -Pag 32

Al fine di consentire un corretto dimensionamento del servizio di gestione delle banche dati (DT), per il quale il Fornitore è chiamato a supportare gli utenti nell'utilizzo delle diverse banche dati in uso (economiche, giuridiche, statistiche e generiche), nonché a gestire le attività di installazione/disinstallazione delle applicazioni, amministrazione delle utenze e interazione con i fornitori dei servizi, si chiede di fornire maggiori dettagli in merito al contenuto e al perimetro del servizio. In particolare, si richiede di indicare: il

numero e la tipologia delle banche dati attualmente gestite; i volumi medi delle richieste e delle attività associate al servizio; la distinzione tra attività ordinarie/ricorrenti e attività straordinarie o a richiesta; le modalità operative previste per la gestione delle utenze e dei relativi profili di accesso; l'eventuale coinvolgimento dei fornitori terzi e i relativi livelli di responsabilità; la disponibilità di procedure operative, istruzioni di lavoro, Knowledge Base e documentazione di supporto che saranno messe a disposizione del Fornitore per l'erogazione del servizio.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Si tratta prevalentemente di banche dati economiche, giuridiche, statistiche e generiche. I volumi complessivi del servizio User Support sono riportati nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno condivisi in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 94

Capitolato Tecnico

Con riferimento al documento di gara "ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico", paragrafo 5.1.3.3, pagine 46-48, Si chiede di confermare che le attività di conduzione dei DBMS e delle piattaforme ETL, Business Intelligence e Big Data comprendano la gestione tecnica e operativa delle componenti esistenti, mentre la progettazione o l'evoluzione di modelli dati, Data Mart, pipeline di acquisizione e trasformazione, regole di Data Quality, Metadata Management, Data Lineage e Master Data Management siano oggetto di specifica attivazione e non siano ricomprese nel canone ordinario di conduzione.

RISPOSTA

Si conferma che le attività di conduzione dei DBMS e delle piattaforme ETL, Business Intelligence e Big Data rientrano nel perimetro dei servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT di cui al par. 5.1 del Capitolato tecnico. Le citate attività di progettazione e di evoluzione di modelli dati, Data Mart, pipeline di acquisizione e trasformazione, regole di Data Quality, Metadata Management, Data Lineage e Master Data Management fanno riferimento a servizi di natura applicativa, ferma restando la facoltà per Sogei di attivare progetti e/o servizi nell'ambito del Lotto 3 in caso di esigenze di natura più strettamente infrastrutturale.

DOMANDA n. 95

Capitolato Tecnico

Con riferimento al documento di gara "ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico", paragrafi 5.2 e 5.3, pagine 54-56, Si chiede di confermare che le migrazioni massive o tra tecnologie eterogenee, le attività di replatforming, la conversione, bonifica e riconciliazione dei dati, la riprogettazione delle pipeline ETL o dei meccanismi di replica e Change Data Capture, nonché i relativi test e piani di rollback, siano classificate come change non standard o come progetti e non come attività operative ordinarie.

RISPOSTA

Si veda la risposta fornita alla domanda n. 263.

DOMANDA n. 96

Disciplinare di gara

Con riferimento al documento di gara "ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Disciplinare di gara", paragrafo 17.1, criteri 28 e 29 si chiede di confermare che gli eventuali nuovi connettori, API, componenti applicativi, pipeline di acquisizione e trasformazione e modelli dati necessari all'attuazione degli use case AI, qualora eccedano le attività di configurazione e integrazione ordinaria, siano ricondotti ai servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva del Lotto 3 oppure siano oggetto di una specifica attivazione progettuale.

RISPOSTA

Le soluzioni e le attività offerte nell'ambito dei criteri di valutazione costituiscono, ove offerte, impegni contrattuali secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e dal Contratto. Resta fermo che l'eventuale adozione operativa delle relative soluzioni è subordinata alle valutazioni della Committente e che le modalità e i tempi di attuazione sono definiti nell'ambito dell'esecuzione contrattuale.

DOMANDA n. 97

ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Disciplinare di gara

Con riferimento al documento di gara "ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Disciplinare di gara", paragrafo 17.1, criteri 28 e 29 del Lotto 2, pagine 95-97, si chiede di confermare che le risorse elaborative, lo storage, gli ambienti di esecuzione, le piattaforme dati e AI, le licenze software, i servizi di modello e gli accessi a prodotti o piattaforme Sogei o di terze parti necessari agli use case AI, qualora non espressamente inclusi e dimensionati nella proposta del concorrente, siano messi a disposizione da Sogei oppure siano oggetto di una specifica attivazione.

RISPOSTA

L'eventuale adozione operativa delle soluzioni proposte resta subordinata alle valutazioni della Committente. Resta fermo che le soluzioni, i prodotti, le piattaforme, le licenze, i servizi e le componenti tecnologiche eventualmente offerti dal concorrente nell'ambito dei criteri di valutazione costituiscono impegni contrattuali secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e dal Contratto. L'eventuale attuazione delle soluzioni proposte dovrà avvenire nel rispetto delle policy, dei vincoli e della normativa applicabile definiti dalla Committente. Non è previsto il riconoscimento di corrispettivi ulteriori rispetto a quanto offerto.

DOMANDA n. 98

ID 2938 - Servizi ICT Sogei

Si chiede di confermare che la progettazione, realizzazione, integrazione e manutenzione evolutiva di componenti applicative, pipeline dati, modelli e servizi AI possano essere ricondotte al Lotto 3, mentre la relativa conduzione tecnica continuativa successiva al rilascio e alla presa in carico sia ricondotta al Lotto 2, e che le attività ricorrenti di esercizio non siano implicitamente incluse nell'attivazione progettuale del Lotto 3, salvo espressa previsione della stessa.

RISPOSTA

Le attività sono eseguite dai Fornitori aggiudicatari nell'ambito del perimetro di competenza dei rispettivi

Lotti, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e dal Contratto. Resta fermo che l'eventuale attivazione delle attività richiamate nel quesito è subordinata alle determinazioni della Committente.

DOMANDA n. 99

ID 2938 - Servizi ICT Sogei

In relazione al supporto al ciclo di sviluppo e ai test non funzionali, si chiede di confermare che tali attività possano comprendere anche test di performance, scalabilità, resilienza, sicurezza e qualità delle pipeline dati, nonché test di accuratezza, robustezza, affidabilità e comportamento dei modelli AI, e che i dataset di test, le baseline, le soglie di accettazione e le condizioni di esecuzione siano preventivamente condivisi e approvati nell'ambito della specifica attivazione.

RISPOSTA

Le attività di supporto al ciclo di sviluppo e ai test sono svolte secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e in funzione delle specifiche esigenze progettuali. Le modalità di esecuzione, gli ambiti oggetto di verifica nonché gli eventuali criteri di accettazione sono definiti nell'ambito delle singole attivazioni e secondo i processi e le procedure applicabili.

DOMANDA n. 100

Capitolato Tecnico

Il Capitolato Tecnico, Sezione 9.11.4.2.2, afferma che la copertura attuale della "Documentazione gestionale e il Manuale dell'operatore" è circa il 40% dell'infrastruttura ICT. Si chiede di chiarire quale documentazione sarà disponibile presso l'Affiancamento iniziale e confermare quale è la tempistica prevista per il Fornitore per completare il restante 60%.

RISPOSTA

Per "Documentazione gestionale e Manuale dell'operatore" si fa riferimento ai documenti previsti dall'Allegato 5 al Capitolato Tecnico. Con riferimento alle tempistiche di completamento della documentazione, si rinvia a quanto previsto dal paragrafo 9.11.4 del Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 101

ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico

L'Allegato 3 del Capitolato tecnico, Sezioni 4.20 e 4.21 (IQ31 e IQ32) stabiliscono che specifiche transazioni campioni per misurare la disponibilità e la prestazione del servizio saranno designate individualmente da Sogei dopo l'assegnazione, incluso il diritto di ridefinirle a metà periodo contrattuale. Si chiede di fornire esempi indicativi o categorie di transazioni campione attualmente in uso per contesto di servizio (ad esempio, DT, DAG).

RISPOSTA

Come specificato nell'Allegato 3 al Capitolato Tecnico, per transazioni campione si intendono, a titolo esemplificativo, transazioni utente/transazioni sintetiche, health check infrastrutturali e ulteriori verifiche utili a rilevare l'effettiva fruibilità del servizio anche in assenza di traffico utente. Si conferma inoltre che Sogei si riserva la facoltà di ridefinire tali transazioni nel corso dell'intera durata contrattuale, secondo quanto

previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 102

Capitolato Tecnico

L'Allegato 4 del Capitolato tecnico Sezione 3.11.3 osserva che un progetto che revisiona le integrazioni delle piattaforme di monitoraggio è in corso. Si chiede di avere visibilità dei tempi e delle modalità di completamento di questa attività.

RISPOSTA

Si stima che il progetto richiamato al paragrafo 3.11.3 dell'Allegato 4 al Capitolato Tecnico sia completato entro la data di attivazione del servizio. Non è tuttavia possibile confermare che a tale data sia già operativa la nuova integrazione tra le piattaforme. Pertanto, si ribadisce quanto previsto nel citato paragrafo 3.11.3.

DOMANDA n. 103

Capitolato Tecnico

Con riferimento al Capitolato Tecnico, in particolare

- Al par. 5.1.3.2 – Manutenzione correttiva nel quale è previsto che il Fornitore sia responsabile degli incidenti informatici di Cybersecurity, comprendendo l'individuazione della natura dell'incidente, della relativa severità, delle possibili cause, nonché delle attività di contenimento, neutralizzazione ed eradicazione, in coordinamento con le strutture Sogei competenti
- Al par. 6.3 – Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza, nel quale è richiesta l'analisi dei log provenienti dall'infrastruttura ICT (ad esempio SIEM, sonde IPS, ecc.) al fine di individuare eventi rilevanti per la sicurezza informatica;

si chiede di confermare che tali attività rientrano in ambito di remediation a fronte di segnalazioni (apposito ticket) e richieste della stazione appaltante o altre strutture esterne alla presente fornitura (esempio SOC). Si chiede inoltre di confermare che gli strumenti per le attività di cui sopra saranno messi a disposizione dall'Amministrazione.

RISPOSTA

Si conferma che le attività di cui ai paragrafi 5.1.3.2 e 6.3 del Capitolato Tecnico devono essere svolte secondo quanto ivi previsto e non sono limitate alla gestione di segnalazioni o richieste provenienti da Sogei, dalle Amministrazioni o da soggetti terzi. Il Fornitore è tenuto, per quanto di competenza, ad operare proattivamente e a dare evidenza a Sogei di eventuali eventi o potenziali eventi rilevanti per la sicurezza informatica. La strumentazione a supporto delle attività è resa disponibile da Sogei e/o dall'Amministrazione. Le strutture Sogei competenti possono inoltre comunicare eventuali vulnerabilità e segnalazioni di sicurezza di interesse.

DOMANDA n. 104

ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico

Con riferimento al cap. 8 del Capitolato Tecnico, si chiede alla Stazione Appaltante di confermare che, ai fini della corretta erogazione dei servizi oggetto di gara, il Fornitore potrà installare, utilizzare e

successivamente rimuovere nei pertinenti ambienti di SOGEI strumenti proprietari di delivery, automazione e AI (Advanced Delivery Tools), che restano soggetti alle policy di sicurezza del Fornitore conformi agli standard ISO/IEC 27002, e sui quali il Fornitore mantiene ogni diritto di proprietà, senza alcun trasferimento di diritti o licenze in capo a SOGEI salvo quanto strettamente necessario per consentire al Fornitore l'erogazione dei servizi.

Si chiede inoltre conferma che il Fornitore potrà utilizzare i dati generali dell'infrastruttura generati durante l'erogazione dei servizi esclusivamente per il miglioramento delle proprie soluzioni e capacità operative.

RISPOSTA

L'utilizzo di strumenti, prodotti e soluzioni software nell'ambito dell'erogazione dei servizi deve avvenire nel rispetto della documentazione di gara, delle policy, delle procedure e dei requisiti di sicurezza applicabili ai contesti di erogazione interessati. L'eventuale impiego di strumenti o componenti del Fornitore resta subordinato alle valutazioni e alle autorizzazioni di competenza di Sogei e/o dell'Amministrazione, ove previste. Potrà altresì essere consentita l'installazione di apparati e componenti di proprietà del Fornitore presso i Data Center e/o le sedi di Sogei e/o dell'Amministrazione esclusivamente previa richiesta e previa valutazione e autorizzazione da parte di Sogei.

Restano altresì ferme le disposizioni della documentazione di gara e contrattuale in materia di sicurezza, riservatezza, trattamento dei dati, proprietà intellettuale e utilizzo delle informazioni acquisite nell'ambito dell'esecuzione contrattuale. Con riferimento alle soluzioni, ai prodotti e alle componenti eventualmente offerti dal concorrente, resta fermo quanto previsto dal Contratto, ivi incluso l'art. 1S, comma 4.

DOMANDA n. 105

ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico

Con riferimento a par 3.8 del Capitolato tecnico si chiede alla Stazione Appaltante di confermare che, ai fini dell'erogazione dei servizi SOGEI metterà a disposizione del Fornitore, senza oneri e rimanendo unico titolare di diritti e responsabilità, tutte le risorse, i prodotti software nonchè le relative autorizzazioni dei terzi necessarie all'accesso e utilizzo delle risorse e dei prodotti software stessi, comunicando al Fornitore i pertinenti termini contrattuali applicabili e sostenendo eventuali costi o impatti derivanti da termini non comunicati o da successive modifiche che richiedano un atto aggiuntivo.

RISPOSTA

Si richiama quanto previsto dal paragrafo 3.8 del Capitolato Tecnico. Ai fini dell'erogazione dei servizi, Sogei mette a disposizione del Fornitore le risorse, i prodotti software, gli accessi e le autorizzazioni di propria competenza necessari allo svolgimento delle attività previste dalla documentazione di gara. L'utilizzo di tali risorse avviene secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e dalle relative condizioni di utilizzo.

Si richiama altresì quanto previsto dal paragrafo 8 del Capitolato Tecnico, secondo cui nell'erogazione dei servizi il Fornitore utilizza, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione, sia gli strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione sia gli strumenti resi disponibili dal Fornitore. In caso di indisponibilità degli stessi, il Fornitore opera, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione, secondo le modalità concordate con Sogei.

DOMANDA n. 106

Allegato 9 - Condizioni di assicurazione

Con riferimento all'Allegato 9 "Condizioni di assicurazione", si chiede di confermare che l'inserimento dell'"estensione rischio Cyber per danni derivanti da attacchi informatici, violazioni di dati, perdita di dati e violazioni del GDPR" tra le condizioni richieste per la Sezione A - RCT Responsabilità Civile per danni diretti e materiali costituisca un rifiuto. Tali coperture, infatti, non rientrano normalmente nell'ambito di una polizza RCT, ma sono tipicamente previste in una specifica polizza Cyber o nella Polizza di Responsabilità Professionale, nella quale è presente un'analogha previsione. Si chiede pertanto di confermare che il requisito non sia richiesto per la copertura RCT.

RISPOSTA

Non si conferma che la previsione costituisca un rifiuto. La copertura del rischio Cyber è richiesta in relazione alle attività oggetto dell'appalto, secondo quanto previsto dall'Allegato 9 "Condizioni di assicurazione". Il requisito potrà essere soddisfatto anche mediante soluzioni assicurative diverse dall'estensione della polizza RCT/RCO, purché garantiscano un livello di copertura equivalente. A tal fine potrà essere utilizzata anche una specifica polizza Cyber, purché includa espressamente la copertura della responsabilità civile verso terzi tra le garanzie prestate.

DOMANDA n. 107

Servizi ICT Sogei – Disciplinare di gara

Con riferimento al Disciplinare di gara, Tabella 13 - Criteri di Valutazione Lotto 3 - Requisito 6, si chiede di confermare che il requisito relativo al "supporto specialistico qualificato tramite partnership vendor" possa essere soddisfatto anche mediante l'impiego del proprio personale e/o di partner autorizzati in possesso delle necessarie partnership, certificazioni e qualificazioni vendor, e che non sia invece richiesto, ai fini dell'attribuzione del punteggio o dell'esecuzione contrattuale, il ricorso obbligatorio ai Professional Services dei vendor indicati nell'elenco chiuso.

RISPOSTA

Si conferma che il supporto specialistico qualificato richiesto dal criterio può essere erogato mediante personale del Concorrente e/o di partner autorizzati, purché in possesso delle necessarie partnership, certificazioni e qualificazioni coerenti con le tecnologie e i vendor di riferimento. Non è richiesto il ricorso obbligatorio ai Professional Services dei vendor ai fini dell'attribuzione del punteggio o dell'esecuzione contrattuale.

Si veda altresì quanto previsto al punto A.9) dell'Errata Corrige pubblicata in data 10/09/2026.

DOMANDA n. 108

Servizi ICT Sogei – Disciplinare di gara

Con riferimento al Disciplinare, Tabella 12 - Criteri di Valutazione Lotto 2 - Requisito 8 "Supporto Vendor Incluso", si chiede di chiarire quale significato debba essere attribuito all'espressione "supporto fornito tramite canale ufficiale di supporto del vendor (vendor-backed)". In particolare, si chiede di confermare se

per vendor-backed debba intendersi esclusivamente un supporto erogato da soggetti formalmente individuati, autorizzati o accreditati dal vendor per la fornitura di servizi professionali per conto dello stesso, oppure se il requisito possa ritenersi soddisfatto anche mediante il coinvolgimento di partner e systems integrator in possesso di comprovate competenze, certificazioni e qualificazioni ufficiali sullo specifico brand tecnologico, purché operanti nell'ambito dei programmi di partnership del vendor e con accesso ai relativi canali ufficiali di supporto.

Si chiede inoltre di precisare quali requisiti e quali evidenze saranno ritenuti idonei a dimostrare la sussistenza del supporto vendor-backed ai fini dell'attribuzione del punteggio e delle verifiche in fase di esecuzione contrattuale.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla precedente domanda n. 107 e comunque quanto previsto al punto A.9) dell'Errata Corrigere pubblicata in data 10/09/2026.

Resta fermo che la Committente potrà verificare in fase di esecuzione l'effettiva sussistenza delle partnership, qualificazioni e certificazioni dichiarate per il brand interessato. Le relative evidenze dovranno risultare valide e verificabili.

DOMANDA n. 109

Allegato 1 - Domanda di partecipazione

Poiché l'"Allegato 1 DOMANDA DI PARTECIPAZIONE", nel caso di raggruppamento temporaneo, deve essere presentato da tutti i soggetti che costituiranno l'RTI (cfr pag. 48 del Capitolato d'onori) si chiede di confermare che le mandanti nelle loro dichiarazioni debbano barrare il punto 4 (DICHIARAZIONI IN CASO DI RICHIESTA DI SUBAPPALTO INTEGRATIVE DI QUELLE RESE NEL DGUE), poiché è da rendere solo dalla mandataria come da istruzioni presenti nel documento ("in caso di partecipazione in forma associata, la dichiarazione che precede deve essere resa dalla mandataria o dal Consorzio").

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 110

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotti 1, 2, 3

Riferimento: Cap. 2, Elenco dei Prodotti

Nell'elenco sono presenti 3 prodotti diversi per la gestione dei workflow ITSM: BMC Remedy, ServiceNow e USU. È possibile sapere in quale contesto delle amministrazioni (DAG, DT, CdC,...) vengono usati? Esiste una separazione per dominio dipartimentale o tecnologico (se non integrati tra loro), oppure esiste un prodotto dei 3 che agisce da collettore unico di tutti i problemi e change gestiti nell'ambiente di SOGEI?

RISPOSTA

Si rappresenta che le piattaforme BMC Remedy, ServiceNow e USU costituiscono strumenti presenti nel contesto tecnologico e applicativo descritto nell'Allegato 1 al Capitolato Tecnico e sono utilizzate nei diversi Contesti di erogazione secondo le esigenze organizzative e operative della Committente.

La documentazione di gara non prevede una corrispondenza univoca tra singole piattaforme e specifiche Amministrazioni o Contesti di erogazione, né individua un'unica piattaforma quale sistema centralizzato e comune per la gestione di tutti i processi di Incident Management, Problem Management e Change Management.

L'utilizzo delle piattaforme, le relative integrazioni e le modalità operative adottate nei diversi Contesti di erogazione sono disciplinati dai processi e dagli strumenti resi disponibili dalla Committente e potranno evolvere nel corso dell'esecuzione contrattuale.

Ai fini della formulazione dell'offerta, occorre fare riferimento al contesto tecnologico e applicativo rappresentato nella documentazione di gara.

DOMANDA n. 111

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Cap. 2, Elenco dei Prodotti

Si richiede di conoscere quali moduli, rispettivamente, delle piattaforme ServiceNow, Dynatrace, Splunk sono attualmente implementati in SOGEI. Ad esempio: ServiceNow - ITSM, CSM, ITOM, ITAM, SPM; Dynatrace - OnPremis vs SaaS, Full-stack, Infra, DEM; Splunk - ITSI, Enterprise, SIEM.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno condivisi in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 112

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 4 del CT - Processi e statistiche

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Par. 3 - Informazioni sull'utilizzo dei servizi

Con riferimento al dimensionamento del servizio di Service Desk, si chiede di conoscere il numero totale di utenti finali abilitati per ciascun contesto di erogazione (DT, DAG, CdC, Avvocatura dello Stato, PCM, RGS), distinguendo tra utenti interni e utenti esterni ove applicabile.

RISPOSTA

Si rinvia al § 10.1.1.1 e alle Tabelle 22, 23, 24 e 25 del Capitolato Tecnico, nonché all'Allegato 14 – Fogli ausilio offerta economica.

DOMANDA n. 113

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Par. 1.2 - Le sedi Campus; Par. 1.3 - Le sedi periferiche

Si chiede di fornire l'elenco completo delle sedi (Campus e periferiche) con relativa distribuzione geografica degli utenti per sede, indicando per ciascuna il numero di utenti e di postazioni di lavoro presenti.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. L'articolazione delle sedi è riportata nell'Allegato 1 al Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 114

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Par. 1.6 - Infrastruttura client

Si chiede di fornire il dettaglio quantitativo dei dispositivi gestiti per ciascun contesto di erogazione, suddiviso per tipologia (desktop, laptop, thin client, stampanti personali, stampanti di rete/multifunzione, smartphone, tablet) e per stato (in uso, in magazzino).

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno condivisi in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 115

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Par. 8.1 - Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione

Si chiede di fornire l'elenco dettagliato degli strumenti di trouble ticketing, ITSM, monitoraggio e remote management attualmente in uso presso ciascun contesto di erogazione, con indicazione della versione e delle eventuali integrazioni attive tra gli stessi.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 110.

DOMANDA n. 116

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 4 del CT - Processi e statistiche

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Par. 3.5 - User Support DT

Con riferimento ai volumi di ticket change/IMAC riportati per l'anno 2025 (6.200 per il contesto DT), si chiede di confermare se tale dato include anche le attività di hardware refresh (sostituzione massiva di PC/monitor) e, in caso affermativo, quale percentuale dei ticket sia attribuibile a tale attività.

RISPOSTA

Le statistiche riportate nell'Allegato 4 al Capitolato Tecnico fanno riferimento al complesso delle richieste sottomesse dagli utenti di riferimento nel periodo considerato. Eventuali ulteriori dettagli saranno condivisi con gli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 117

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Par. 1.6 - Infrastruttura client

Si chiede di confermare che la gestione dei dispositivi mobili (smartphone e tablet) e' effettuata centralmente attraverso una piattaforma MDM (Mobile Device Management) e, in caso affermativo, di indicare quale soluzione è attualmente in uso e il numero di dispositivi gestiti per contesto.

RISPOSTA

Si conferma che sono presenti piattaforme di management utilizzate, in base a quanto concordato da Sogei con le Amministrazioni clienti, per la gestione di PdL e dispositivi mobili. In alcuni casi le Amministrazioni consentono la gestione dei dispositivi mobili attraverso tali piattaforme, mentre in altri è richiesto che l'intervento sia effettuato presso l'utente dal Team di presidio, come specificato al par. 11.2.

Oltre alle tecnologie indicate nell'Allegato 1, sono in uso soluzioni basate su Microsoft Intune.

Ulteriori informazioni saranno fornite in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata contrattuale.

DOMANDA n. 118

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Par. 1.1 - Definizioni (PdL); Par. 9.4.2.3.1 - Baseline Lotto 1

Premesso che il CT specifica che le PdL virtualizzate (VDI) sono incluse nel perimetro operativo del Lotto 1 e che non generano volumi aggiuntivi se l'utente dispone anche di dispositivo fisico, si chiede di conoscere il numero di postazioni VDI attualmente in uso per ciascun contesto, distinguendo tra utenti con sola VDI e utenti con VDI + dispositivo fisico.

RISPOSTA

Premesso che è in corso una revisione dell'attribuzione delle VDI nell'ambito del contesto DT, unico contesto in cui è ipotizzato l'affidamento delle VDI nell'ambito del Lotto 1, si precisa che tali volumi risultano attualmente inferiori al 5% del totale e pertanto non rilevanti ai fini della formulazione dell'offerta. Ulteriori dettagli e informazioni saranno forniti in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata contrattuale.

DOMANDA n. 119

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Par. 4.2.2 - Descrizione di massima del servizio

Con riferimento alle attività di gestione delle immagini standard (golden image) e di distribuzione software tramite gli strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione, si chiede di conoscere: (a) il numero di immagini standard attualmente mantenute per ciascun contesto, (b) il numero di pacchetti software gestiti nel catalogo di distribuzione, (c) la frequenza media annuale di aggiornamento delle immagini.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di

Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 120

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 4 del CT - Processi e statistiche

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Par. 3.5-3.9 - User Support (tutti i contesti)

Con riferimento ai volumi di ticket User Support, si chiede di fornire la suddivisione percentuale tra ticket gestiti on-site (presso la postazione dell'utente) e ticket gestiti da remoto (tramite strumenti di remote management), per ciascun contesto di erogazione.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono riportate nella documentazione di gara. Per quanto concerne le modalità di erogazione del servizio, si richiama quanto previsto dal paragrafo 11.2.2 del Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 121

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Par. 4.2.2 - User Support; Par. 4.3 - Office Support

Si chiede di confermare se le attività di supporto alle sale riunioni, videoconferenza e apparati audio/video (es. Teams Rooms, Cisco Telepresence) rientrano nel perimetro del Lotto 1 e, in caso affermativo, di indicare il numero di sale/apparati per ciascuna sede.

RISPOSTA

Si conferma che le attività di supporto alle sale riunioni, ai sistemi di videoconferenza e audioconferenza e agli apparati audio/video rientrano nel perimetro dei servizi del Lotto 1, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara. Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno condivisi in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 122

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico

Lotto: Lotti 1, 2, 3

Riferimento: Par. 11.2, Par. 12.2

E' previsto che Sogei (o soggetto terzo per conto di Sogei) eroghi attività di consulenza/gestione del cambiamento organizzativo a fronte della nuova organizzazione dei fornitori, oppure tali attività devono essere contemplate nell'offerta del Fornitore?

RISPOSTA

Non è previsto che Sogei, o soggetti terzi per conto di Sogei, erogino specifici servizi di consulenza per la gestione del cambiamento organizzativo riferiti all'organizzazione interna del Fornitore.

DOMANDA n. 123

Documento: All. 1 CT - Contesto tecnologico

Lotto: Lotto 1

Riferimento: All. 1 del CT par. 1.15 - Centralino VOIP

Quali API/interfacce espone l'infrastruttura VOIP del Service Desk DT (IVR, gestione code, CTI, collegamento al Trouble Ticketing)?

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 124

Documento: All. 4 CT - Processi e statistiche

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Par. 3 di All. 4 del CT

E' possibile disporre dello storico ticket o di un dump parziale (pari o superiore a 1.000 ticket chiusi) con: categoria, sottocategoria, nota di soluzione, MTTR, amministrazione, Fascia IQ?

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 125

Documento: All. 4 CT - Processi e statistiche

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Par. 3 di All. 4 del CT

In assenza del dump completo, e' possibile avere l'elenco delle prime 10 categorie di richieste per volume, per ciascun contesto?

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 126

Documento: Capitolato Tecnico / All. 1 CT

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Configuration Management System

Qual è lo stato attuale e il livello di copertura del CMS/CMDB (asset censiti rispetto al perimetro)?

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 127

Documento: Capitolato Tecnico

Lotto: Lotti 1, 2, 3

Riferimento: Par. 11.2.1

Qual e' la struttura e il formato attuale della Knowledge Base (tassonomia, campi, categorizzazione)?

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 128

Documento: All. 1 CT - Contesto tecnologico

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Trouble Ticketing

Sono presenti e in uso custom field particolari sul Trouble Ticketing (es. Amministrazione, Fascia IQ, Utente VIP) da conoscere per le integrazioni?

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 129

Documento: All. 4 CT - Processi e statistiche / Capitolato par. 4.2

Lotto: Lotto 1

Riferimento: User Support

Qual e' la distribuzione degli interventi di User Support tra remoto e on-site, con dettaglio per categoria?

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale e nel corso dell'esecuzione contrattuale, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 130

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico; Allegato 1 al CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Par. 5.1.3 - Conduzione tecnica; Par. 10.2.1 - Dimensionamento Conduzione dell'Infrastruttura ICT (Tabelle 33-41)

Con riferimento al par. 5.1.3 del Capitolato Tecnico e alle attività di conduzione tecnica ivi descritte, si chiede di fornire la capacità complessiva di storage (espressa in TB netti) attualmente in gestione per ciascun Contesto di erogazione del Lotto 2 (DT, DAG, CC Tecnologici, CC Clienti), comprensiva delle componenti SAN block, NAS file e Object Storage, al fine di consentire un corretto dimensionamento delle risorse e delle competenze necessarie per l'erogazione dei servizi di conduzione.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 131

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico; Allegato 1 al CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Par. 5.1.3.1 - Manutenzione preventiva; Par. 5.1.3.2 - Manutenzione correttiva

Si chiede di fornire un'indicazione del volume complessivo di dati oggetto di backup (in TB), delle policy di retention attualmente applicate (esprese in giorni/settimane), della finestra temporale disponibile per l'esecuzione dei backup (notturna e/o diurna) e se siano previsti test periodici di restore per ciascun Contesto di erogazione del Lotto 2, su piattaforma reale (ambienti di pre-produzione, test) o test in bolla isolata.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 132

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico; Allegato 1 al CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Par. 5.1.3 - Conduzione tecnica; Par. 10.2.1.1 - Dimensionamento servizi (Tabelle 33-41)

Con riferimento al par. 5.1.3 del Capitolato Tecnico e al dimensionamento dei servizi di conduzione dell'infrastruttura ICT, si chiede di indicare il numero complessivo di istanze database in gestione nel perimetro del Lotto 2, suddivise per tecnologia (Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MySQL, DB2, MongoDB, ecc.) e per configurazione architetturale (standalone vs. alta affidabilità/cluster), al fine di consentire un adeguato dimensionamento delle competenze specialistiche database richieste per la conduzione operativa dell'ambito infrastrutturale.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 133

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Capitolato Tecnico; Disciplinare di Gara

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Par. 5.1.3.1 - Manutenzione preventiva (monitoraggio previsioni di obsolescenza EoS/EoL); Disciplinare - Criterio 20 (Gestione progetti re-versioning e migrazione EOS/EOL)

Si chiede di fornire un'indicazione suddivisa per Contesto di erogazione, della consistenza di Componenti ICT (hardware e software) attualmente in stato di End of Support (EoS) e/o End of Life (EoL) rispetto al parco complessivo oggetto di affidamento nell'ambito del Lotto 2, al fine di dimensionare correttamente il piano di manutenzione preventiva e l'effort necessario per la gestione di sistemi privi di supporto del produttore.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 134

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Cap. 2, Elenco dei Prodotti

Nell'elenco sono presenti diverse piattaforme di monitoraggio e ITSM, si chiede se è corretto assumere che tali piattaforme rientrano nel perimetro di una service control room (SCR) Sogei in termini di sistema evoluto di monitoraggio e controllo dei propri Data Center per garantire controllo in tempo reale, visibilità continua e reattività operativa. È altresì corretto assumere che la SCR è articolata su tre livelli funzionali integrati: (1) strumenti di monitoraggio per ambiti tecnologici (sistemi operativi, applicazioni, database, reti e apparati, componenti infrastrutturali e ambientali); (2) motore di gestione e correlazione eventi e prioritizzazione degli alert; (3) integrazione con i processi ITSM (SLA, capacity, dashboard per utente e servizio, ottimizzazione proattiva e reporting).

RISPOSTA

Si richiama quanto previsto nell'Allegato 1 al Capitolato Tecnico, secondo cui ciascun Data Center è dotato di strumenti centralizzati per la gestione delle infrastrutture e per il controllo dei servizi da esse erogati, ivi incluse le piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi (monitoring, APM, trouble ticketing, ecc.), integrate, ove applicabile, con le console presenti presso il Centro Servizi del Fornitore.

DOMANDA n. 135

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Cap. 2, Elenco dei Prodotti

Quali strumenti di monitoraggio (Network, Server, application, DB ecc.) alimentano la piattaforma di correlazione e su che prodotto e' implementata?

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 134.

DOMANDA n. 136

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Cap. 2, Elenco dei Prodotti

Per ciascuno dei contesti amministrativi di erogazione del Lotto 2, quali piattaforme di Monitoring sono attualmente in uso? (es. il Data Center DT usa Tivoli + SCOM, il Data Center DAG solo Nagios, ecc.)

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 134.

DOMANDA n. 137

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 2

Riferimento: All. 1 del CT par. 2 - Elenco dei Prodotti

CMDB e strumenti discovery e mapping: Atrium, ADDM: si chiede la percentuale di copertura per le diverse amministrazioni. Quanti sono i CI gestiti? La modalita' di aggiornamento del CMDB e' effettuata attraverso strumenti di discovery automatica o con processi manuali. Quale e' il processo di riconciliazione per eventuali gap tra cio' che e' in esercizio e cio' che e' riportato nel CMDB? Il CMDB e' unico, oppure ci sono diversi tenant per i contesti amministrativi? La mappatura delle dipendenze e' attualmente mantenuta?

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 138

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 2

Riferimento: All. 1 del CT par. 2 - Elenco dei Prodotti

Piattaforma Tivoli TADDM: si chiede se TADDM alimenta il CMDB Atrium?

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella

documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 139

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 2

Riferimento: All. 1 del CT par. 2 - Elenco dei Prodotti

Piattaforme Tivoli di monitoraggio su quali amministrazioni/DC sono usate (es. Mainframe o sistemi distribuiti)?

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 134.

DOMANDA n. 140

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei CT 5.1.3. Conduzione tecnica

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Capitolato Tecnico par. 5.1.3 / par. 5.1.5

Indicare il volume orientativo degli eventi di sicurezza ICT gestiti annualmente e giornalmente, distinguendo ove possibile tra: eventi generati dai sistemi SIEM; eventi generati dalle piattaforme EDR/XDR; eventi provenienti da infrastrutture cloud; incidenti di sicurezza effettivamente qualificati.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 141

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei CT 5.1.5

Lotto: Lotto 2

Riferimento: CT par. 5.1.5 e criteri cyber L2 (10-13) del Disciplinare par. 17.1

E' possibile chiarire se sono già disponibili use case di correlazione e regole di detection attive e, in caso affermativo, quale è il livello di copertura atteso sui principali scenari di minaccia.

RISPOSTA

Si conferma che sono presenti presso Sogei use case definiti nel corso degli anni che potranno essere ulteriormente evoluti, aggiornati e adeguati dal Fornitore in funzione dell'evoluzione degli scenari di minaccia. Il Fornitore è tenuto a richiedere l'approvazione di Sogei a fronte di aggiunte, modifiche o integrazioni di detti use case. Ulteriori dettagli e informazioni saranno forniti in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata contrattuale.

DOMANDA n. 142

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei CT 5.1.5

Lotto: Lotto 2

Riferimento: CT par. 5.1.5 e i criteri cyber L2 del Disciplinare

E' possibile chiarire se il servizio debba includere attivita' di: Threat Hunting proattivo; Cyber Threat Intelligence; analisi comportamentale avanzata; individuazione di compromissioni non rilevate dagli strumenti automatici.

RISPOSTA

Il servizio di Presidio delle console H24 è erogato per il perimetro di responsabilità del Fornitore, in linea con quanto previsto dalla documentazione di gara. Le attività richieste sono quelle previste dalla documentazione di gara e dai relativi criteri di valutazione. È facoltà del concorrente includere nella Relazione Tecnica gli aspetti che ritiene più rilevanti in relazione ai criteri di valutazione riportati nel Disciplinare di gara.

DOMANDA n. 143

Documento: Disciplinare

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Criterio L2 n. 12 "Gestione degli elementi essenziali di cybersicurezza" (DPCM 30/04/2025, Cat. 18)

E' possibile chiarire se sia già disponibile un inventario ufficiale degli Elementi Essenziali di Cybersicurezza (EEC) oppure se tale attività debba essere effettuata dal Fornitore.

RISPOSTA

Per gli Elementi Essenziali di Cybersicurezza si rinvia a quanto previsto dall'Allegato 1 al DPCM 30 aprile 2025, che ne individua l'elenco.

DOMANDA n. 144

Documento: Disciplinare

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Criterio L2 n. 12 e al DPCM 30/04/2025

E' possibile precisare il soggetto responsabile dell'identificazione e classificazione iniziale degli EEC: Sogei; Amministrazione; Fornitore; altro soggetto individuato dalla normativa applicabile.

RISPOSTA

Per l'identificazione e la classificazione degli Elementi Essenziali di Cybersicurezza si rinvia a quanto previsto dal DPCM 30 aprile 2025.

DOMANDA n. 145

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei CT 5.1.3. Conduzione tecnica

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Par. 5.1.3.1 "Manutenzione preventiva" All. 1 par. 2 (elenco prodotti) e la cyber operativa in CT par. 5.1.5

Nell'allegato prodotti sono elencati prodotti di Vulnerability management (es. Qualys). Si chiede conferma

che il servizio richiesto di Vulnerability Assessment deve essere effettuato con tool/prodotti messi a disposizione dal Fornitore stesso, ovvero se e' possibile utilizzare la piattaforma Qualys di Sogei.

RISPOSTA

Si conferma che il servizio di Vulnerability Assessment è effettuato mediante tool/prodotti messi a disposizione dal Fornitore, secondo quanto previsto dal paragrafo 5.1.3.1 del Capitolato Tecnico. Resta fermo che Sogei si riserva di richiedere l'esecuzione delle scansioni mediante prodotti resi disponibili da Sogei e/o dall'Amministrazione, secondo quanto previsto dal medesimo paragrafo.

DOMANDA n. 146

Documento: Par. 6.2 Requisiti di Capacità economica e finanziaria

Lotto: Lotti 1, 2, 3

In riferimento a quanto riportato nel Disciplinare di Gara, par. 6.2 Requisiti di Capacità economica e finanziaria (a) Fatturato globale maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni solari precedenti a quello in cui è stata pubblicata la gara almeno pari a: per il Lotto 1, euro 46.000.000,00 IVA esclusa; per il Lotto 2, euro 176.000.000,00 IVA esclusa; per il Lotto 3, euro 67.000.000,00 IVA esclusa) si chiede di confermare che, fermo restando il raggiungimento da parte del RTI nel suo complesso del valore richiesto per ciascun Lotto, qualora il fatturato globale posseduto dal RTI nel suo complesso sia superiore a quello minimo richiesto e sia soddisfatto da un solo esercizio fiscale compreso negli ultimi cinque anni solari precedenti a quello in cui è stata pubblicata la gara, sia possibile indicare nel DGUE solo il fatturato globale di quest'ultimo esercizio potendo successivamente comprovare il requisito anche con il fatturato globale di una sola impresa appartenente al RTI.

RISPOSTA

Si conferma. In ogni caso, si veda la risposta al quesito n. 67.

DOMANDA n. 147

Documento: Par. 6.2 Requisiti di Capacità economica e finanziaria

Lotto: Lotti 1, 2, 3

In riferimento a quanto indicato al Par. 6.2 Requisiti di Capacità economica e finanziaria (Fatturato globale maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni solari precedenti a quello in cui è stata pubblicata la gara almeno pari a...) si chiede di confermare che gli ultimi 5 anni solari da prendere a riferimento sono 2025, 2024, 2023, 2022 e 2021 ed hanno come periodicità Gennaio-Dicembre.

RISPOSTA

Nei campi "data di inizio" e "data di fine" del DGUE si dovrà fare riferimento agli ultimi cinque anni solari precedenti a quello in cui è stata pubblicata la gara. Dunque, essendo stata pubblicata la gara nel corso dell'anno 2026, i 5 anni sono quindi quelli ricompresi tra il 01/01/2021 e il 31/12/2025.

DOMANDA n. 148

Documento: Allegato 4 (Relazione Tecnica) e Disciplinare par. 15

Lotto: Lotti 1, 2, 3

Riferimento: Computo delle pagine della Relazione Tecnica

L'Allegato 4 esclude dal computo l'indice, la copertina e la parte relativa alla descrizione dell'offerente, mentre il par. 1 dello Schema di risposta è intitolato "Premessa, presentazione e descrizione dell'offerente". Si chiede di confermare che l'intero par. 1 sia escluso dal computo e di confermare l'esclusione anche di frontespizi di sezione, glossario, elenco acronimi e legende delle figure.

RISPOSTA

Si conferma che il paragrafo 1 "Premessa, presentazione e descrizione dell'offerente" è escluso dal computo delle pagine della Relazione Tecnica. Infatti, nello schema di relazione tecnica è previsto espressamente che nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice, l'eventuale copertina della Relazione Tecnica e la parte relativa alla descrizione dell'offerente, corrispondente al paragrafo 1.

Fatta eccezione per i contenuti del paragrafo 1 che sono comunque esclusi dal computo come sopra indicato, gli ulteriori frontespizi di sezione, glossari, elenchi acronimi, legende delle figure e ogni ulteriore contenuto della Relazione Tecnica rientrano invece nel computo del limite di pagine.

DOMANDA n. 149

Documento: Allegato 4 (Rel. Tecnica) e Disciplinare par. 4 e par. 15

Lotto: Lotto 1

Riferimento: Lotto 1 - pagine del paragrafo di riscontro del criterio tabellare ID9

Il par. 2 dello Schema di risposta impone, per il solo Lotto 1, il riscontro nella Relazione Tecnica delle opzioni del criterio tabellare ID9 selezionate a Sistema, precisando che la sezione non è oggetto di autonoma valutazione. Si chiede di confermare se le relative pagine concorrano al limite di 50 pagine e quale livello di dettaglio integri il "riscontro coerente e completo" richiesto per ciascuna opzione, la cui assenza comporta la non attribuzione degli 8 punti tabellari.

RISPOSTA

Si conferma che il paragrafo relativo al criterio tabellare ID9 del Lotto 1 concorre al limite massimo di pagine previsto per la Relazione Tecnica. Con riferimento al livello di dettaglio richiesto, il concorrente deve riportare, per ciascuna opzione selezionata a Sistema, le informazioni necessarie a descrivere in modo chiaro quanto dichiarato, al fine di consentire la verifica della corrispondenza tra quanto indicato a Sistema e quanto rappresentato nella Relazione Tecnica.

DOMANDA n. 150

Documento: Disciplinare par. 17.1 e Allegato 3 al CT (Indicatori di Qualità)

Lotto: Lotti 1, 2, 3

Riferimento: Corrispondenza uno a uno tra paragrafi e criteri discrezionali

L'Allegato 4 richiede un numero di paragrafi pari al numero dei criteri discrezionali (17 per il Lotto 1, 25 per il Lotto 2, 18 per il Lotto 3). Si chiede di confermare che non siano ammessi accorpamenti o suddivisioni di paragrafi, che i criteri tabellari non richiedano paragrafi dedicati e che sia ammesso l'uso di sotto-paragrafi interni a ciascun paragrafo di criterio.

RISPOSTA

Si conferma che la Relazione Tecnica deve essere articolata secondo quanto previsto dall'Allegato 4, garantendo la corrispondenza uno a uno tra ciascun criterio discrezionale e il relativo paragrafo della Relazione Tecnica. Non sono pertanto ammessi accorpamenti di più criteri discrezionali all'interno del medesimo paragrafo né la suddivisione di un singolo criterio discrezionale in più paragrafi distinti. Resta ferma la possibilità di articolare ciascun paragrafo mediante sottoparagrafi interni. I criteri tabellari non richiedono paragrafi dedicati nella Relazione Tecnica, fatto salvo quanto espressamente previsto dall'Allegato 4 con riferimento al criterio ID9 del Lotto 1.

DOMANDA n. 151

Documento: Allegato 4 (Rel. Tecnica) - prescrizioni di forma, punto 2

Lotto: Lotti 1, 2, 3

Riferimento: Premialità sicurezza nazionale - perimetro e formato delle BOM

Si chiede di confermare il perimetro delle BOM in formato CycloneDX 1.6 richieste (una BOM per ciascun servizio o per ciascuna categoria dell'Allegato 2 al DPCM 30/04/2025), che la documentazione caricata in archivio .zip nella Busta Tecnica non concorra al limite di pagine della Relazione Tecnica e che l'eventuale non corretta compilazione comporti la sola non attribuzione del punteggio e non l'esclusione dalla procedura.

RISPOSTA

Con riferimento alla prima parte del quesito, si veda la risposta al quesito n. 7.

Con riferimento alle restanti parti del quesito, si vedano i punti A.3), A.4), A.5), A.6), A.7) e A.8) dell'errata correge pubblicata in data 10/09/2026.

DOMANDA n. 152

Documento: Disciplinare par. 4.1 e par. 6.3

Lotto: Lotti 1, 2, 3

Riferimento: Vincolo di aggiudicazione a un solo lotto

Si chiede di confermare che la presentazione di offerta su tutti e tre i lotti non comporti alcuna penalizzazione e che l'ordine di prevalenza (Lotto 2, Lotto 3, Lotto 1) operi solo in sede di aggiudicazione. Si chiede inoltre di chiarire il trattamento del concorrente che partecipi in forme associative diverse su lotti differenti e le modalità di verifica delle situazioni di collegamento ex art. 2359 c.c.

RISPOSTA

Con riferimento al primo quesito, si conferma.

Si veda, in ogni caso, la risposta alla domanda n. 20.

Con riferimento alle situazioni di controllo o collegamento di cui all'art. 2359 c.c., la relativa verifica sarà effettuata sulla base delle dichiarazioni rese dai concorrenti. Ove necessario, potrà essere attivato un contraddittorio con i concorrenti interessati al fine di acquisire i chiarimenti ritenuti necessari. In caso di accertamento di una situazione di controllo o collegamento rilevante ai sensi del paragrafo 4.1 del Disciplinare, troveranno applicazione le regole di prevalenza ivi previste.

DOMANDA n. 153

Documento: Allegato 4 (Rel. Tecnica) e Disciplinare par. 4 e par. 15

Lotto: Lotti 1, 2, 3

Riferimento: RTI - unicità della Relazione Tecnica e limite di pagine

In caso di RTI, consorzio ordinario, GEIE o aggregazione di rete si chiede di confermare che sia presentata un'unica Relazione Tecnica per lotto e che il limite di pagine sia riferito all'offerta complessiva del concorrente in forma associata e non alle singole imprese.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 154

Documento: Disciplinare par. 17.1 e Allegato 3 al CT (Indicatori di Qualità)

Lotto: Lotti 1, 2, 3

Riferimento: Valori migliorativi dichiarati a Sistema e conseguenze contrattuali

Per i criteri tabellari che richiedono valori numerici a Sistema (a titolo di esempio il criterio 15 del Lotto 2 sul miglioramento di IQ16 e IQ27) si chiede di confermare le modalità di calcolo dell'incremento pari o superiore a 10 punti percentuali rispetto alla soglia minima e di chiarire il perimetro di applicazione delle azioni contrattuali e degli Indici di Prestazione correlati ai valori migliorativi offerti.

RISPOSTA

L'incremento di 10 punti percentuali è calcolato come differenza rispetto al valore di soglia previsto per il relativo Indicatore di Qualità. A titolo esemplificativo, qualora la soglia prevista sia pari a $IQ_{xx} \geq 45,0\%$, un miglioramento di 10 punti percentuali corrisponde a $IQ_{xx} \geq 55,0\%$. I valori migliorativi indicati a Sistema costituiscono livelli contrattuali di riferimento e sostituiscono le corrispondenti soglie previste dalla documentazione di gara. Restano ferme le modalità di misurazione degli Indicatori di Qualità, degli Indici di Prestazione e delle relative azioni contrattuali.

DOMANDA n. 155

Documento: Allegato 4 par. 4; Disciplinare par. 17.1 crit. 28-29 Lotto 2

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Lotto 2 - struttura degli use case (criteri 28 e 29)

L'Allegato 4 propone a titolo esemplificativo una struttura in sei elementi per la descrizione degli use case. Si chiede di confermare che tale struttura sia facoltativa, che non sia previsto un limite di pagine dedicato ai criteri 28 e 29 e che il numero di use case descrivibili per ciascun criterio non sia vincolato.

RISPOSTA

Si conferma che la struttura indicata nell'Allegato 4 per la descrizione degli use case ha carattere meramente esemplificativo. Non è previsto uno specifico limite di pagine dedicato ai criteri 28 e 29, fermo restando il rispetto dei limiti dimensionali complessivi della Relazione Tecnica. Con riferimento al numero di use case descrivibili, la documentazione di gara non prevede uno specifico vincolo numerico per i criteri

28 e 29.

DOMANDA n. 156

Documento: Allegato 4 (Rel. Tecnica) - prescrizioni di forma, punto 2

Lotto: Lotti 1, 2, 3

Riferimento: Vincoli tipografici su tabelle, didascalie e note

Si chiede di confermare che il vincolo di font non inferiore a 8 e senza obbligo di interlinea previsto per figure e schemi si applichi anche a tabelle, didascalie, note a pie' di pagina e legende, e che intestazioni e pie' di pagina della Relazione Tecnica non siano soggetti al vincolo di font non inferiore a 10.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 157

Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Lotto: Lotto 2

Riferimento: All. 1 del CT par. 2 - Elenco dei Prodotti

Si chiede di indicare, quali tra gli strumenti di automazione (Ansible, BladeLogic, Puppet, SaltStack, SCCM, CloudForms) risultino effettivamente prevalenti nel perimetro infrastrutturale attuale, e il relativo ambito funzionale d'uso (patching, configuration management, provisioning, software distribution).

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 158

Documento: Disciplinare di Gara / Capitolato Tecnico (par. 5.1.3.2; par. 3.2)

Lotto: Lotto 2

Riferimento: Tabella 12 - Criteri di Valutazione Lotto 2, Criterio ID 8 "Supporto Vendor Incluso"

Con riferimento al Criterio ID 8 della Tabella 12 (Lotto 2 - punteggio max 8 punti, tipo Tabellare), nel quale si richiede la previsione di supporto per tutti i vendor dell'elenco chiuso (Oracle, Microsoft, Checkpoint, Cisco, ServiceNow, Dell, IBM, Broadcom, RedHat) tramite canale ufficiale di supporto del vendor (vendor-backed), si formulano i seguenti quesiti: 1. Si chiede di precisare quali requisiti e quali evidenze documentali saranno ritenuti idonei a dimostrare la sussistenza del supporto vendor-backed, sia ai fini dell'attribuzione del punteggio in sede di valutazione, sia ai fini delle verifiche in fase di esecuzione contrattuale. In particolare, si chiede se siano sufficienti: certificazioni di partnership attive con il vendor alla data di presentazione dell'offerta; lettere di accreditamento o attestazioni rilasciate dal vendor; contratti quadro di accesso ai servizi di supporto del vendor; altra documentazione equivalente.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 108.

DOMANDA n. 159

Documento: Disciplinare di Gara / Capitolato Tecnico (par. 6.3; par. 3.2)

Lotto: Lotto 3

Riferimento: Tabella 13 - Criteri di Valutazione Lotto 3, Criterio ID 6 "Supporto Specialistico Qualificato tramite Partnership Vendor"

Con riferimento al Criterio ID 6 della Tabella 13 (Lotto 3 - punteggio max 4 punti, tipo Tabellare), nel quale si richiede la disponibilit  di un supporto specialistico qualificato tramite partnership e qualificazioni vendor per i brand dell'elenco chiuso (Oracle, Microsoft, Cisco, Checkpoint, ServiceNow, Dell, IBM, Broadcom, Nutanix, RedHat), si formulano i seguenti quesiti: 1. Si chiede di confermare che il requisito possa essere soddisfatto anche mediante l'impiego di: personale proprio del Concorrente (o dell'RTI), in possesso delle necessarie certificazioni professionali e qualificazioni vendor specifiche per il brand interessato; partner del Concorrente formalmente autorizzati e in possesso delle partnership, certificazioni e qualificazioni vendor richieste, senza che sia obbligatorio il ricorso ai Professional Services erogati direttamente dai vendor indicati nell'elenco chiuso, ne' ai fini dell'attribuzione del punteggio, ne' ai fini dell'esecuzione contrattuale. 2. Si chiede di precisare, qualora il ricorso ai Professional Services dei vendor non sia obbligatorio, quali evidenze documentali saranno ritenute sufficienti per dimostrare la sussistenza effettiva delle partnership/qualificazioni dichiarate, tenuto conto che la Committente si riserva la facolt  di verifica in fase di esecuzione. 3. Si chiede infine di chiarire se il plafond di giornate/uomo offerto (fino a 48 o superiore a 48 gg/u annue) possa essere erogato da risorse del Concorrente certificate sul brand, oppure se debba essere obbligatoriamente erogato da personale del vendor o da soggetti da questi esplicitamente delegati.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 107.

DOMANDA n. 160

Documento: Disciplinare di Gara / Par. 8 Subappalto

Lotto: 1,2,3

Relativamente al subappalto, poich  il disciplinare prevede percentuali diverse per ciascun lotto e numerosi codici CPV si chiede di confermare che sia possibile: 1) esprimere all'interno del DGUE solo l'intenzione di ricorrere al subappalto indicando un CPV casuale senza la relativa percentuale per poter procedere con la compilazione. 2) allegare una dichiarazione separata con il dettaglio delle attivit  e delle percentuali a firma congiunta del RTI

RISPOSTA

Fermo restando quanto previsto dalla documentazione di gara, non   ammessa l'indicazione di codici CPV non corrispondenti alle prestazioni che si intende effettivamente affidare in subappalto.

Resta ferma la facolt  del concorrente di allegare ulteriore documentazione esplicativa utile a meglio dettagliare le attivit  che si intendono subappaltare e le relative quote, purch  tale documentazione risulti coerente con le dichiarazioni rese nel DGUE e nella restante documentazione di gara. In caso di partecipazione in RTI, tale documentazione dovr  essere sottoscritta secondo le modalit  previste dal

Disciplinare per la specifica forma di partecipazione.

DOMANDA n. 161

Documento: Disciplinare di Gara / Par. 15 Offerta Tecnica

Lotto: 1,2,3

Si chiede di confermare che in caso di ricorso all'istituto dell'avvalimento premiale, non sia richiesta la dichiarazione di messa a disposizione del requisito da parte della società ausiliaria. Nel caso sia dovuta si chiede di specificare se la stessa debba essere inserita nella busta tecnica o nella busta amministrativa.

RISPOSTA

Qualora per "requisito" si intenda un requisito di partecipazione, in caso di avvalimento premiale puro non è richiesto che l'ausiliaria metta a disposizione tale requisito, essendo invece l'avvalimento premiale finalizzato a migliorare l'offerta. In ogni caso, come previsto al paragrafo 7 del Disciplinare di Gara, cui in ogni caso si rinvia, il contratto di avvalimento premiale deve essere allegato all'offerta tecnica, mentre la dichiarazione dell'impresa ausiliaria e la restante documentazione prevista dal Disciplinare ai fini dell'avvalimento devono essere prodotte secondo le modalità previste al paragrafo 7 e nella documentazione amministrativa di gara.

DOMANDA n. 162

Documento: Disciplinare di Gara / Par. 9.1 Sovvenzioni estere – dichiarazione

Lotti 1,2,3

Premesso che dal Disciplinare di gara (Sez. 9.1) risulta che:

- l'operatore economico dovrà produrre l'allegato II del Regolamento di esecuzione (UE) 2023/1441 relativo alle sovvenzioni estere distorsive del mercato interno, che dovrà essere compilato il Form on-line nel sito <https://ecas.ec.europa.eu>, scaricato sul PC e trasmesso a Sistema, in formato .pdf, unitamente all'offerta tecnica";
- in caso di partecipazione alla gara da parte di RTI o consorzi, le imprese beneficiarie di contributi finanziari al di sopra delle soglie di cui all'articolo 28, par. 1, lett. b) del Regolamento (UE) 2022/2560 (c.d. FSR) dovrebbero procedere alla compilazione delle sezioni del formulario relative ad una "notifica" (sezioni 2, 3, 4, 5, 6 e 8), consentendo invece a coloro che hanno beneficiato di contributi sotto tale soglia di presentare una "dichiarazione" (sezioni 2, 7 e 8 del formulario). Nel capitolato d'oneri si legge infatti che "[i]n caso di operatori di cui all'art. 65, comma 2, lett. da b) ad h), del D.Lgs. 36/2023 l'allegato II dovrà essere unico per tutto il RTI/Consorzio. In questo caso:
 - la sezione 1 dell'allegato dovrà essere sempre unica per tutto il RTI/Consorzio;
 - per ogni impresa che, negli ultimi 3 anni, abbia ricevuto contributi finanziari esteri soggetti ad obbligo di notifica a norma dell'articolo 28 del Regolamento U.E. n. 2022/2560, vanno compilate le compilate apposite sezioni 2, 3, 4, 5, 6 e 8;
 - per ogni impresa che, negli ultimi 3 anni, abbia ricevuto i contributi finanziari esteri non soggetti ad obbligo di notifica a norma dell'articolo 28, paragrafo 1, lettera b) in quanto di importo inferiore ai 4 milioni di euro, ma di importo superiore alla soglia dei c.d. aiuti "de minimis" (300.000 euro) oppure non abbia ricevuto

alcun contributo finanziario estero, dovranno essere compilate apposite sezioni 2, 7 e 8. Nel caso in cui, nell'ambito del medesimo RTI/consorzio tutte le imprese componenti non abbiano ricevuto, negli ultimi 3 anni, alcun contributo finanziario estero, potrà essere compilata un'unica sezione 7 per tutto il RTI/consorzio, ferma restando la necessità di compilare le sezioni 2 e 8 per ogni componente del RTI/consorzio".

Considerato che:

- i chiarimenti pubblicati dalla DG Grow della Commissione europea sul proprio sito web nella pagina "Guidance for economic operators" indicano che un operatore economico può procedere alla notifica o alla dichiarazione "using (i) Online FS-PP form, available in 24 languages [...] (ii) or by filling out Annex II", garantendo dunque la possibilità di compilare il formulario FS-PP non solo attraverso il modello online, ma anche seguendo il modello di cui all'Allegato II del Regolamento di esecuzione (UE) 2023/1441 (il "Regolamento di esecuzione");

- il summenzionato Allegato II del Regolamento di esecuzione chiarisce che o

"Se anche solo una delle parti notificanti [i.e. gli operatori economici, i raggruppamenti di operatori economici, i subappaltatori principali e i fornitori principali] ha ricevuto un contributo finanziario estero soggetto a obbligo di notifica in conformità dell'articolo 28, paragrafi 1 e 2, e dell'articolo 29, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2022/2560, la parte o le parti notificanti presentano solo una notifica. La notifica è presentata in un unico modulo" (punto 5);

o "Le parti notificanti sono incoraggiate ad avviare discussioni in tempo utile prima della notifica, preferibilmente sulla base di un progetto di modulo FS-PP" (punto 12), vale a dire mediante una bozza di formulario di notifica conforme all'Allegato II del Regolamento di esecuzione;

o "Le notifiche sono trasmesse in una delle lingue ufficiali dell'Unione" (punto 19; si veda anche l'articolo 5, par. 4, del Regolamento di esecuzione secondo cui "Le notifiche e le dichiarazioni sono presentate all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore in una delle lingue ufficiali dell'Unione. Salvo diversamente concordato tra la Commissione e le parti notificanti, la lingua della notifica e della dichiarazione è la lingua del procedimento e degli eventuali procedimenti amministrativi successivi dinanzi alla Commissione a norma del regolamento (UE) 2022/2560 relativi alla stessa procedura di appalto pubblico");

voglia codesta stazione appaltante confermare che:

a. le parti notificanti che abbiano svolto una pre-notifica innanzi alla Commissione europea possono procedere alla notifica formale alla stazione appaltante mediante la trasmissione in sede di offerta di un formulario FS-PP redatto in conformità al summenzionato Allegato II (vale a dire di un formulario redatto in maniera analoga a quello oggetto di pre-notifica);

b. se anche solo una delle parti notificanti (o un componente di un operatore economico cui all'articolo 65, comma 2, lett. da b) ad h), del Codice degli appalti) abbia ricevuto contributi finanziari al di sopra delle soglie di cui all'articolo 28, par. 1, lett. b) FSR, anche tutte le altre parti notificanti (ad esempio altri operatori economici o subappaltatori principali) siano tenute a compilare le sezioni 2, 3, 4, 5, 6 e 8 del formulario;

c. che la documentazione di cui ai punti precedenti, compreso l'Allegato II del Regolamento di esecuzione (UE), sia esente dall'obbligo della presentazione in lingua italiana e che possa pertanto essere essere

prodotta in lingua Inglese, in quanto lingua della pre-notifica in Commissione europea.

RISPOSTA

Con riferimento ai quesiti di cui alle lett. a. e b., si conferma quanto previsto al paragrafo 9.1 del Disciplinare di Gara. In particolare, l'operatore economico dovrà produrre l'allegato II del Regolamento di esecuzione (UE) 2023/1441 relativo alle sovvenzioni estere distorsive del mercato interno, che dovrà essere compilato mediante il Form on-line nel sito <https://ecas.ec.europa.eu>, scaricato sul PC e trasmesso a Sistema, in formato .pdf, unitamente all'offerta tecnica. La compilazione dovrà avvenire nel rispetto delle indicazioni previste al medesimo paragrafo 9.1 del Disciplinare di Gara.

Con riferimento al quesito di cui alla lett. c), fermo restando che la documentazione richiesta è quella prevista al paragrafo 9.1 del Disciplinare di Gara, la stessa può essere prodotta in lingua inglese.

DOMANDA n. 163

Documento: Disciplinare di Gara / Par. 9.1 Sovvenzioni estere – dichiarazione

Lotti 1,2,3

Premesso che il Disciplinare di gara non fornisce alcuna indicazione quanto alla tutela della riservatezza dei dati forniti dagli operatori economici in sede di notifica FSR e considerato altresì che l'Allegato II del Regolamento di esecuzione (UE) 2023/1441 chiarisce che: "se temono di veder danneggiati i propri interessi dalla pubblicazione, o comunque dalla divulgazione ad altre parti, compreso ad altri operatori economici con i quali presentano la notifica e all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore interessati, di una qualsiasi delle informazioni che sono tenute a trasmettere, le parti notificanti dovrebbero presentare tali informazioni all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore interessati in forma separata e apporre chiaramente su ciascuna pagina la dicitura «riservato». A tal fine, si può presentare un archivio criptato separato di documenti e la chiave può essere comunicata separatamente alla Commissione" (punto 25); si chiede di confermare:

se sia possibile per le parti notificanti (o un componente di un operatore economico cui all'articolo 65, comma 2, lett. da b) ad h), del Codice degli appalti) trasmettere informazioni riservate dal punto di vista commerciale – come chiarito dall'Allegato II del Regolamento di esecuzione - mediante invio alla stazione appaltante di documenti criptati allegati alla notifica, la cui password di accesso venga trasmessa contestualmente alla Commissione europea (es. mediante il sistema EU Send).

RISPOSTA

Fermo restando che l'allegato II del concorrente dovrà essere leggibile, tutta la restante documentazione a supporto potrà essere protetta da password. Tale password potrà essere direttamente inoltrata alla Commissione Europea, ma il concorrente dovrà comunque produrre in gara apposita dichiarazione dell'impresa cui l'allegato II afferisce, in cui si dia atto di tale invio della password alla Commissione Europea. Ai fini di cui sopra, l'eventuale documentazione protetta da password, diversa dall'allegato II del concorrente, potrà essere inserita in un file distinto da quest'ultimo. Infatti, al paragrafo 9.1 del Disciplinare di Gara è previsto che "*Eventuali documenti, che il concorrente riterrà di voler produrre unitamente all'allegato II del Regolamento di esecuzione (UE) 2023/1441, dovranno essere **preferibilmente** inclusi all'interno del medesimo file contenente tale allegato*", non essendo quindi tassativamente necessario

l'inserimento nell'ambito di un unico file, laddove le condizioni, come l'esistenza della password di un soggetto terzo, non lo consentano.

DOMANDA n. 164

Documento: Disciplinare di Gara / Paragrafo 15 "Offerta Tecnica" e Paragrafo 26 "Accesso agli atti":

Si chiede di confermare se, ai fini della richiesta di oscuramento di parti dell'offerta tecnica ai sensi dell'art. 35, comma 4, lett. a), del D.Lgs. 36/2023, sia richiesta la presentazione di un'apposita dichiarazione recante le motivazioni a supporto della richiesta.

In caso affermativo, si chiede cortesemente di mettere a disposizione il relativo template o fac-simile, ove predisposto dalla Stazione Appaltante.

RISPOSTA

Si conferma. Si precisa, inoltre, che la Stazione Appaltante non ha predisposto né reso disponibili modelli o template predefiniti ai fini della redazione della motivazione richiesta.

Resta fermo che l'eventuale motivazione fornita dall'operatore economico dovrà essere coerente con quanto previsto dall'art. 35 del d.lgs. n. 36/2023.

DOMANDA n. 165

Documento: Allegato 2 al Capitolato Tecnico - Profili Professionali, Sezione "Certificazioni"
Paragrafo/Sezione: Requisiti certificativi per i profili CA, CE, CI, CO, CP, CS, CT, CY, DS, EP

Lotti 1,2,3

Con riferimento alla previsione secondo cui "Per ciascuna risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione richiesta da Sogei, ovvero un'autodichiarazione che ne certifichi il livello in base a quanto eventualmente proposto nell'Offerta tecnica, nella tecnologia ovvero nel prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento", si chiede di chiarire se le certificazioni e/o le autodichiarazioni relative alle risorse professionali che il Concorrente intende impiegare debbano essere allegate all'Offerta Tecnica in sede di presentazione della stessa, oppure se debbano essere prodotte esclusivamente in fase esecutiva, al momento dell'effettivo impiego della risorsa nei servizi remunerati a giorni persona.

RISPOSTA

Non si conferma. Tale documentazione deve essere resa disponibile a Sogei in fase esecutiva secondo le modalità previste nella documentazione di gara.

DOMANDA n. 166

Documento: Allegato 2 al Capitolato Tecnico - Profili Professionali, Sezione "Certificazioni"
Paragrafo/Sezione: Requisiti certificativi - locuzione "in base a quanto eventualmente proposto nell'Offerta tecnica"

Lotti 1,2,3

Con riferimento alla locuzione "in base a quanto eventualmente proposto nell'Offerta tecnica", si chiede di

specificare se il Concorrente sia tenuto a indicare nell'Offerta Tecnica il livello di certificazione posseduto dalle risorse che intende impiegare e, in caso affermativo, in quale forma debba avvenire tale indicazione (elenco nominativo delle certificazioni, autodichiarazione del livello, copia degli attestati, o altra modalità). Si chiede altresì di chiarire il significato dell'avverbio "eventualmente", ovvero se la proposizione del livello di certificazione in sede di Offerta Tecnica sia facoltativa o obbligatoria.

RISPOSTA

Si chiarisce che la documentazione di gara non richiede ai concorrenti di indicare nominativamente nell'Offerta Tecnica le risorse che saranno impiegate nell'esecuzione dell'appalto, né di allegare in tale sede certificazioni, autodichiarazioni o ulteriori evidenze riferite alle singole risorse professionali.

L'espressione "in base a quanto eventualmente proposto nell'Offerta tecnica" deve essere intesa nel senso che, qualora il concorrente scelga di valorizzare la propria offerta mediante l'indicazione di specifiche competenze professionali, certificazioni, livelli di qualificazione o specializzazioni delle risorse che saranno impiegate, tali elementi costituiranno il riferimento per le verifiche e per la successiva comprova delle relative conoscenze secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 167

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Capitoli 5-8 - Pagine 22-29 - Si chiede di chiarire se i requisiti economico-finanziari debbano essere posseduti cumulativamente per tutti i lotti cui si partecipa o separatamente per ciascun lotto.

RISPOSTA

Si chiarisce che, ai sensi del paragrafo 6.3 del Disciplinare di gara, il concorrente che intenda partecipare a più Lotti non è tenuto a possedere cumulativamente i requisiti economico-finanziari richiesti per tutti i Lotti cui partecipa. In particolare, il concorrente dovrà possedere i requisiti economici richiesti per la partecipazione al Lotto di valore superiore tra quelli per i quali presenta offerta, tenendo conto della forma di partecipazione adottata.

DOMANDA n. 168

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Capitoli 5-8 - Pagine 22-29 - Si chiede di confermare se certificazioni oggetto di punteggio tabellare possano essere possedute dalla mandataria, da una mandante o dal RTI nel suo complesso.

RISPOSTA

Si chiarisce che il possesso delle certificazioni oggetto di punteggio tabellare deve essere verificato secondo quanto espressamente previsto dal singolo criterio di valutazione e dalla relativa disciplina di gara. Pertanto, in caso di partecipazione in forma associata, ai fini dell'attribuzione del punteggio rileva il possesso della certificazione in capo al soggetto o ai soggetti per i quali il criterio richiede espressamente tale possesso. Laddove il criterio non preveda specifiche regole di possesso in caso di RTI, la certificazione può essere posseduta dalla mandataria ovvero da una mandante, fermo restando che la certificazione dichiarata deve essere pertinente rispetto alle attività e ai servizi cui il criterio si riferisce. Resta ferma l'applicazione delle eventuali disposizioni specifiche previste dalla documentazione di gara per singole

certificazioni.

DOMANDA n. 169

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Capitoli 5-8 - Pagine 22-29 - Si chiede di confermare se certificazioni possedute a livello di gruppo internazionale possano essere valorizzate quando riferibili all'impresa partecipante, alla branch/società italiana o alla struttura organizzativa di delivery indicata in offerta.

RISPOSTA

Ai fini dell'attribuzione del punteggio premiale, le certificazioni richieste dal Disciplinare di gara devono essere possedute direttamente dall'operatore economico. Le certificazioni possedute a livello di gruppo internazionale o dalla casa madre estera possono essere valorizzate solamente qualora il certificato stesso indichi espressamente, tra i siti o le unità organizzative coperte dal sistema di gestione, la *branch*, la società italiana o la specifica struttura di delivery che partecipa alla gara e che eseguirà le prestazioni.

DOMANDA n. 170

In relazione al Documento: Allegato 1 al Capitolato Tecnico - Paragrafi 1.21; 2 - Pagine 10-15 - Si chiede di indicare quali tra i prodotti elencati nell'Allegato 1 costituiscano i sistemi di riferimento (system of record) per i processi di Incident Management, Problem Management, Change Management, CMDB e Asset Management.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 110.

DOMANDA n. 171

In relazione al Documento: Allegato 1 al Capitolato Tecnico - Paragrafi 1.21; 2 - Pagine 10-15 - Si chiede di chiarire se le piattaforme di monitoring, APM e trouble ticketing attualmente in uso espongano interfacce/API utilizzabili per integrazioni, dashboard evolute e automazioni proposte dal Fornitore.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale. Resta fermo che l'eventuale realizzazione di integrazioni, dashboard evolute, automazioni o altre soluzioni proposte dal Fornitore è subordinata alle valutazioni e alle autorizzazioni di competenza di Sogei, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 172

In relazione al Documento: Allegato 1 al Capitolato Tecnico - Paragrafo 1.5 - Pagine 5-6 - Si chiede di fornire una stima indicativa della consistenza attuale dei workload distribuiti sui diversi cloud provider indicati nell'Allegato 1, distinguendo ove possibile tra ambienti di produzione e non produzione.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella

documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 173

In relazione al Documento: Capitolato Tecnico - Capitolo 3 - Pagine 10-22 - Si chiede di indicare se sono disponibili ambienti di test, staging o sandbox per integrazione strumenti.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 16.

DOMANDA n. 174

In relazione al Documento: Capitolato Tecnico - Paragrafi 3.6 - 3.7 - Pagina 19 - Si chiede di chiarire se il fornitore dovrà integrarsi con SOC, CSIRT o altre strutture di sicurezza già esistenti, specificando le modalità di integrazione, le interfacce operative coinvolte, le modalità di escalation e le specifiche responsabilità del Fornitore (RACI Matrix).

RISPOSTA

Si vedano le risposte fornite alle domande n. 41 e 51.

DOMANDA n. 175

In relazione al Documento Capitolato Tecnico - Capitolo 5 Lotto 2 - Pagine 35-55 - Si chiede di chiarire se il fornitore possa introdurre automazioni, script, procedure o tool propri previa autorizzazione, distinguendo tra asset preesistenti del fornitore e deliverable realizzati specificamente per la Committente.

RISPOSTA

Si veda la risposta fornita alla domanda n. 286.

DOMANDA n. 176

In relazione al Documento: Capitolato Tecnico - Capitolo 5 Lotto 2 - Pagine 35-55 - Si chiede di chiarire se la manutenzione preventiva includa, a titolo esemplificativo, patching, upgrade, re-versioning, capacity review e obsolescence management, specificando per ciascuna tipologia il perimetro di responsabilità del fornitore.

RISPOSTA

Le attività ricomprese nella manutenzione preventiva e i relativi ambiti di responsabilità del Fornitore sono disciplinati dal Capitolato Tecnico, in particolare al par. 5.1.3.1 per quanto riguarda la manutenzione preventiva.

DOMANDA n. 177

In relazione al Documento: Capitolato Tecnico - Capitolo 5 Lotto 2 - Pagine 35-55 - Si chiede di chiarire se le dashboard di rendicontazione debbano essere realizzate esclusivamente su strumenti Sogei oppure possano essere fornite dal concorrente, previa autorizzazione, e quale regime di proprietà/uso si applichi ai template e agli asset preesistenti.

RISPOSTA

Non è chiaro a quali dashboard di rendicontazione il quesito faccia riferimento. Si richiama, in ogni caso, quanto previsto ai paragrafi 8.1 e 8.2 del Capitolato Tecnico rispettivamente con riferimento agli strumenti messi a disposizione da Sogei e agli strumenti eventualmente resi disponibili dal Fornitore. Si vedano altresì le risposte fornite alle domande n. 104 e n. 286.

DOMANDA n. 178

In relazione al Documento: Capitolato Tecnico - Capitolo 6 Lotto 3 - Pagine 55-66 - Con riferimento agli ambiti di supporto specialistico descritti nel Capitolato Tecnico, che comprendono sia attività strutturate (definizione di architetture di riferimento, sicurezza applicativa, continuità dei servizi/BC-DR) sia ambiti tecnologici ulteriori indicati a titolo esemplificativo (fonia, videoconferenza, logistica CED), si chiede di indicare, anche in forma aggregata e/o su base storica, quali aree tecnologiche e tipologie di interventi risultano più impattate dal servizio, al fine di consentire un corretto dimensionamento dei profili professionali da proporre in Offerta Tecnica.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 179

In relazione al Documento: Schema di contratto - Articolo 5S - Pagine 55-66 - Si chiede conferma che i materiali sviluppati escludono i materiali preesistenti ovvero le opere già tutelate dalla legge sul diritto di autore ma non realizzate in base al Contratto, ivi incluso qualsiasi aggiornamento o modifica a tali opere apportato durante l'erogazione dei Servizi.

RISPOSTA

Non si conferma nei termini prospettati. Si veda la risposta fornita alla domanda n. 286.

DOMANDA n. 180

In relazione al Documento: Capitolato Tecnico - Capitolo 6 Lotto 3 - Pagine 55-66 - Si chiede di specificare se siano disponibili criteri standard di technology selection.

RISPOSTA

Si rinvia a quanto previsto dal Capitolato Tecnico. Non sono previste ulteriori specificazioni nella documentazione di gara in merito a criteri standard di technology selection.

DOMANDA n. 181

In relazione al Documento: Capitolato Tecnico - Capitolo 6 Lotto 3 - Pagine 55-66 - Si chiede di indicare se il fornitore dovrà eseguire test non funzionali o solo supportarne definizione e verifica.

RISPOSTA

Si conferma che il Fornitore del Lotto 3 supporta ed esegue i test non funzionali previsti dal Capitolato Tecnico, secondo quanto previsto, tra gli altri, dal par. 6.5 del Capitolato Tecnico. Si veda altresì la risposta alla domanda n. 9.

DOMANDA n. 182

In relazione al Documento: Capitolato Tecnico - Capitolo 6 Lotto 3 - Pagine 55-66 - Si chiede di chiarire se il fornitore possa proporre pattern architetture proprietari o basati su asset preesistenti, e quale regime di utilizzo, proprietà o licenza si applichi rispetto ai materiali eventualmente consegnati.

RISPOSTA

Si vedano le risposte fornite alle domande n. 104 e 286.

DOMANDA n. 183

In relazione al Documento: Capitolato Tecnico - Capitolo 6 Lotto 3 - Pagine 55-66 - Si chiede di specificare se le sessioni formative sull'AI siano rivolte a personale tecnico, manageriale o misto, indicando eventuali vincoli su contenuti, materiali e modalità di erogazione.

RISPOSTA

Si rinvia a quanto previsto dal Capitolato Tecnico. Non sono previste ulteriori specificazioni nella documentazione di gara in merito a sessioni formative sull'AI.

DOMANDA n. 184

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Capitolo 8 - Pagina 29 - Si chiede di confermare che le percentuali riportate nel Disciplinare corrispondono alla percentuale minima di prestazioni che devono essere erogate direttamente dall'affidatario, ferma restando la facoltà di ricorrere eventualmente al subappalto per la restante percentuale di prestazioni e, nello specifico:

Con riferimento al Lotto 1: Servizi di Assistenza e presidio utenti – limite massimo di subappalto 40% dell'importo complessivo del contratto.

Con riferimento al Lotto 2: Servizi di conduzione dell'Infrastruttura ICT e progetti infrastrutturali – limite massimo di subappalto 50% dell'importo complessivo del contratto

Con riferimento al Lotto 3: Servizi di supporto specialistico ICT – limite massimo di subappalto 70% dell'importo complessivo del contratto

RISPOSTA

Si conferma e si veda, in ogni caso, il punto A.1) dell'errata corregge pubblicata in data 10/09/2026.

DOMANDA n. 185

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Paragrafo 17.1 - Pagina 79 - Si chiede di specificare se il "SUPPORTO VENDOR INCLUSO" sia da considerarsi nelle prestazioni oggetto di subappalto (Par.8), con i relativi tempi di autorizzazione previsti per legge, tenuto conto che si tratta di attività di particolare criticità e delle modalità di attivazione delle giornate messe a disposizione

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 308. Resta fermo quanto previsto dalla documentazione di gara e dalla normativa vigente in materia di subappalto.

DOMANDA n. 186

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Paragrafo 17.1 - Pagina 79 - Si chiede di specificare le modalità di esecuzione e remunerazione che saranno applicate per il "SUPPORTO VENDOR INCLUSO", tra quelle riportate nel Paragrafo 9.2 del Capitolato Tecnico

RISPOSTA

Il supporto vendor incluso costituisce un elemento migliorativo oggetto di valutazione tecnica. Ove offerto dal concorrente e valorizzato ai fini dell'attribuzione del punteggio, esso costituisce un'obbligazione contrattuale ed è erogato secondo quanto previsto dal relativo criterio di valutazione e dalla documentazione di gara. Le relative attività si intendono incluse nelle condizioni economiche offerte dal concorrente e non comportano oneri aggiuntivi per la Committente.

DOMANDA n. 187

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Paragrafo 17.1 - Pagina 79 - Si chiede di confermare che la figura professionale attesa, tra quelle previste dal Capitolato Tecnico, per il "SUPPORTO VENDOR INCLUSO" sia quella di "Consulente Specialista di prodotto"

RISPOSTA

Con riferimento alle risorse impiegate, rilevano le certificazioni e le qualificazioni coerenti con il supporto specialistico erogato. Non è richiesta l'associazione obbligatoria ad una specifica figura professionale prevista dal Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 188

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Paragrafo 17.1 - Pagine 102-103 - Si chiede di specificare se il "SUPPORTO SPECIALISTICO QUALIFICATO TRAMITE PARTNERSHIP VENDOR" debba essere fornito direttamente dal vendor titolare della tecnologia (vendor-direct) oppure tramite canale ufficiale di supporto del vendor (vendor-backed)

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 107.

DOMANDA n. 189

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Paragrafo 17.1 - Pagine 102-103 - Si chiede di specificare se il "SUPPORTO SPECIALISTICO QUALIFICATO TRAMITE PARTNERSHIP VENDOR" sia da considerarsi nelle prestazioni oggetto di subappalto (Par.8), con i relativi tempi di autorizzazione previsti per legge, tenuto conto che si tratta di attività di particolare criticità e delle modalità di attivazione delle giornate messe a disposizione

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 308. Resta fermo quanto previsto dalla documentazione di gara e dalla

normativa vigente in materia di subappalto.

DOMANDA n. 190

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Paragrafo 17.1 - Pagine 102-103 - Si chiede di specificare le modalità di esecuzione e remunerazione che saranno applicate per il "SUPPORTO SPECIALISTICO QUALIFICATO TRAMITE PARTNERSHIP VENDOR", tra quelle riportate nel Paragrafo 9.2 del Capitolato Tecnico.

RISPOSTA

Il supporto specialistico qualificato tramite partnership vendor costituisce un elemento migliorativo oggetto di valutazione tecnica. Ove offerto dal concorrente e valorizzato ai fini dell'attribuzione del punteggio, esso costituisce un'obbligazione contrattuale ed è erogato secondo quanto previsto dal relativo criterio di valutazione e dalla documentazione di gara. Le relative attività si intendono incluse nelle condizioni economiche offerte dal concorrente e non comportano oneri aggiuntivi per la Committente.

DOMANDA n. 191

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Paragrafo 17.1 - Pagine 102-103 - Si chiede di confermare che la figura professionale attesa, tra quelle previste dal Capitolato Tecnico, per il "SUPPORTO SPECIALISTICO QUALIFICATO TRAMITE PARTNERSHIP VENDOR" sia quella di "Consulente Specialista di prodotto"

RISPOSTA

Con riferimento alle risorse impiegate, rilevano le certificazioni e le qualificazioni coerenti con il supporto specialistico erogato. Non è richiesta l'associazione obbligatoria ad una specifica figura professionale prevista dal Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 192

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Paragrafo 10.3 - Pagina 139 - Al fine di predisporre la migliore soluzione organizzativa per rispondere alle esigenze del committente si chiede di indicare il team mix medio delle figure professionali previste da Capitolato, atteso per l'erogazione dei servizi in ambito al Lotto 3 (tabella 4, pag. 74) per i quali è prevista la modalità di esecuzione Continuativa a forfait/Progettuale a corpo:

- Supporto al governo dei servizi IT
- Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza
- Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici
- Supporto al ciclo di sviluppo e ai test non funzionali
- Sviluppo/MEV, adeguamento delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi
- Gestione delle personalizzazioni delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi
- Sviluppo di servizi infrastrutturali

RISPOSTA

Non è previsto nella documentazione di gara un team mix predefinito per i servizi del Lotto 3. Ferma

restando l'autonomia organizzativa del Fornitore, la composizione dei gruppi di lavoro e l'impiego delle figure professionali devono essere coerenti con quanto previsto dal Capitolato Tecnico, con particolare riferimento al paragrafo 9.

DOMANDA n. 193

In relazione al Documento: Disciplinare di Gara - Paragrafo 10.3 - Pagina 139 - Si chiede di specificare per quali tra i seguenti servizi in ambito al Lotto 3 (tabella 4, pag. 74) possano essere richiesti Reperibilità standard, Reperibilità notturna, Reperibilità festiva, Interventi al di fuori dell'orario di servizio:

- Supporto al governo dei servizi IT
- Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza
- Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici
- Supporto al ciclo di sviluppo e ai test non funzionali
- Sviluppo/MEV, adeguamento delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi
- Gestione delle personalizzazioni delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi
- Sviluppo di servizi infrastrutturali.

RISPOSTA

Le reperibilità e gli interventi al di fuori dell'orario di servizio possono essere richiesti nell'ambito di tutti i servizi del Lotto 3, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e dalle modalità di esecuzione dei servizi di volta in volta attivati.

DOMANDA n. 194

Capitolato tecnico: Si chiede di chiarire se oltre alla tracciatura dei ticket di tipo accounting da parte del Service desk il Fornitore deve gestire tutte le attività in ambito di II livello o deve assegnare ai gruppi applicativi/sistemistici del Cliente relativi ad altri contratti.

RISPOSTA

Il Service Desk gestisce le attività di propria competenza e risolve le richieste trattabili al primo livello. Le richieste non risolvibili al primo livello sono assegnate ai gruppi competenti, che possono appartenere al medesimo fornitore, a fornitori di altri contratti o a strutture Sogei, secondo i processi e le procedure in uso presso il relativo Contesto di erogazione.

DOMANDA n. 195

Capitolato tecnico pag. 33 par. 4.3.2.: Si chiede di dare evidenza di quali devono essere le competenze e gli ambiti dei tecnici dedicati alle attività di Laboratorio oltre a quelle base per la gestione dell'applicativo Intune ed SCCM

RISPOSTA

Le competenze richieste ai tecnici dedicati alle attività di Laboratorio sono quelle necessarie all'esecuzione delle attività previste al par. 4.3.2 del Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 196

Capitolato tecnico pag.31 par. 4.2.2: Si chiede di indicare mediamente quanti seminari formativi /quante ore di seminario si devono predisporre verso l'utenza finale.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 14.

DOMANDA n. 197

Capitolato tecnico pag.128 par. 10.1.1.2: Al fine del corretto rispetto degli Sla richiesti relativamente agli utenti VIP si chiede di indicare la numerosità e le sedi di dislocazione, in particolare per PCM.

RISPOSTA

Si rinvia a quanto riportato nel Capitolato Tecnico con riferimento al dimensionamento del servizio User Support e alle sedi di erogazione dei servizi. Per il contesto PCM, il dimensionamento del Presidio VIP Esteso è riportato nella Tabella 30 del Capitolato Tecnico; le sedi interessate sono indicate nella Tabella 17.

DOMANDA n. 198

Capitolato tecnico- User Support: Si chiede di indicare quale potrebbe essere mediamente la numerosità di interventi on site possibilmente per ogni sede extra-Roma.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 199

ID 2938 - Servizi ICT Sogei – Disciplinare: Si chiede di confermare che per ricevere il massimo del punteggio sul criterio 17 almeno tre tecnici destinati alle attività in ambito devono possedere una delle certificazioni indicate nelle Categorie 1 Service Desk e IT Service Management, 2- Piattaforme di Service Desk / ITSM, 3 - Workplace, User Support ed End-User Computing, 4 - Identity, Access Management e ambienti desktop a supporto, 5 - Knowledge Base e supporto agli utenti.

Ad esempio: ITIL® 4 Foundation, Microsoft 365 Certified, Microsoft Identity and Access Administrator

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 6.

DOMANDA n. 200

Capitolato tecnico pag. 33 par. 4.3.2: Si chiede di specificare se sono previste attività di presidio continuativo presso le sale videoconferenza durante l'esecuzione delle riunioni. Se si prega di darne un dimensionamento di massima.

RISPOSTA

Si rinvia a quanto previsto dal par. 4.3.2 del Capitolato Tecnico. Le attività di presidio continuativo presso

le sale videoconferenza durante l'esecuzione delle riunioni sono previste laddove richieste dalle Amministrazioni. Anche nei casi in cui non sia richiesta la presenza continuativa presso le sale videoconferenza, il Team di Presidio deve essere disponibile a intervenire tempestivamente per qualsiasi esigenza. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti all'aggiudicatario in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 201

Condizioni Speciali di Contratto Art. 1S, comma 6

Si chiede di confermare se il "corrispettivo massimo complessivo" del Lotto 3 coincida:

con l'importo posto a base d'asta;

oppure con il valore economico risultante dall'offerta aggiudicataria.

RISPOSTA

Si conferma che il corrispettivo massimo complessivo del Lotto 3 è pari al valore economico risultante dall'offerta aggiudicataria, fermo restando l'esercizio delle opzioni previste al par. 3.3 del Disciplinare di gara.

DOMANDA n. 202

Capitolato tecnico 11.3 - Allegato

Si chiede di confermare che la presentazione dei CV non viene richiesta contestualmente alla sottomissione della Proposta e che rimane facoltà di SoGel quella di richiederli in fase di Delivery.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 243.

DOMANDA n. 203

Disciplinare di Gara / Capitolato Tecnico CT §2.1 e §6.6; Tabella 3 (§3.4); Tabella 21 (§9.10.1.3); Disciplinare §17.1 – criteri ID10 e ID19

Il par. 2.1 del Capitolato Tecnico include, alla lettera e), il servizio "Supporto per la definizione/revisione dei processi", disciplinato dal par. 6.6 e richiamato dai criteri di valutazione n. 10 e 19. Tale servizio non compare tuttavia né nella Tabella 3 (par. 3.4), che individua i Contesti di erogazione e i Modelli di affidamento, né nella Tabella 21 (par. 9.10.1.3), relativa alle fasce orarie.

Si chiede pertanto di indicare, per il servizio di cui al par. 6.6: i Contesti di erogazione previsti; i Modelli di affidamento applicabili; la fascia oraria di erogazione per ciascun Contesto.

RISPOSTA

Si veda il punto B.2) dell'errata corrige pubblicata in data 10/09/2026.

DOMANDA n. 204

Capitolato Tecnico / Condizioni speciali di contratto CT §6.2.3; All. 3 al CT; Condizioni speciali di contratto, art. 15 S (penali)

Il Capitolato Tecnico attribuisce al Fornitore del lotto 3 un ruolo di indirizzo, coordinamento e controllo trasversale, ferme restando le responsabilità dei Fornitori degli altri Lotti in ordine alla ricezione, gestione

e governo delle richieste (par. 6.2.3): l'esecuzione di incident e change complessi può pertanto richiedere il concorso di più Fornitori.

Si chiede di confermare che:

- i ritardi determinati dalla mancata o tardiva collaborazione degli altri Fornitori costituiscano causa non imputabile al Fornitore, in coerenza con l'Allegato 3 al CT, e siano esclusi dal computo degli Indicatori di qualità e dalle penali di cui all'art. 15 S delle Condizioni speciali;
- il relativo tracciamento sugli strumenti resi disponibili dalla Committente costituisca evidenza idonea a provarlo.

RISPOSTA

Si chiarisce che l'eventuale coinvolgimento di ulteriori Fornitori nell'esecuzione di incident, change o altre attività che richiedano il coordinamento di più soggetti non comporta, di per sé, l'automatica esclusione dal computo degli Indicatori di Qualità o dall'applicazione delle penali contrattualmente previste.

Resta fermo che il Fornitore è tenuto a tracciare tempestivamente le dipendenze e le attività svolte negli strumenti previsti dai processi di gestione. Nell'ambito delle attività di verifica e monitoraggio dell'esecuzione contrattuale, la Committente terrà conto delle circostanze concretamente riscontrate e delle eventuali dipendenze o cause non imputabili al Fornitore, adeguatamente documentate e tracciate. Le responsabilità dei diversi Fornitori sono valutate in relazione ai rispettivi ambiti di competenza e agli obblighi contrattualmente assunti.

DOMANDA n. 205

Capitolato tecnico §6.2.1-6.2.2 Misure a carico dell'aggiudicatario in caso di forniture connesse ai servizi dei Lotti 1 e 2 riferibili a imprese del raggruppamento o a società controllate o collegate.

Il paragrafo 4.1 del Disciplinare attribuisce al fornitore del Lotto 3 la "verifica puntuale dell'operatività dei fornitori dei lotti 1 e 2" e il paragrafo 8, nel motivare il limite di subappalto, ne richiama l'indipendenza. Coerentemente, il Capitolato Tecnico gli assegna la verifica e valutazione degli output "prodotti da fornitori terzi, compresi Lotto 1 e Lotto 2" (paragrafo 6.2.1) e il controllo operativo sui servizi da questi erogati (paragrafo 6.2.2), in un contesto che il paragrafo 3.2 descrive popolato da numerosi fornitori affidatari di servizi "attraverso differenti procedure di acquisizione": team applicativi, fornitori di apparati hardware e prodotti software, provider di servizi cloud, di connettività e di soluzioni di continuità operativa e ripristino in emergenza, fornitori dei servizi di logistica dei centri elaborazione dati.

Le prestazioni di tali soggetti concorrono ai risultati che il Lotto 3 è chiamato a verificare. A titolo di esempio, la valutazione degli esiti degli interventi del Lotto 2 e dei tempi di ripristino presuppone la valutazione, almeno indiretta, dell'intervento del fornitore degli apparati hardware o dei prodotti software interessati.

I documenti di gara disciplinano le situazioni di controllo e collegamento previste dall'articolo 2359 del codice civile ai soli fini del vincolo di aggiudicazione, senza regolare l'ipotesi in cui un'impresa del raggruppamento aggiudicatario del Lotto 3, o una società da essa controllata o ad essa collegata, sia titolare di forniture di questo tipo, connesse ai servizi erogati dal Lotto 1 e Lotto 2 e quindi ricadenti indirettamente nel perimetro di verifica attribuito al Lotto 3.

Si chiede di chiarire se tale situazione possa costituire causa di incompatibilità ovvero se sia gestibile

mediante misure organizzative di separazione, precisando in tal caso quali misure siano ritenute idonee, con quali modalità e tempi debbano essere comunicate alla Committente e come debbano essere gestite le situazioni sopravvenute in corso di esecuzione.

RISPOSTA

La documentazione di gara non prevede specifiche cause di incompatibilità ulteriori rispetto a quelle espressamente disciplinate. Resta fermo che il Fornitore è tenuto ad assicurare l'esecuzione delle attività nel rispetto degli obblighi di indipendenza, imparzialità, correttezza e assenza di conflitti di interesse previsti dalla documentazione di gara e dalla normativa applicabile. Eventuali situazioni che possano incidere sul corretto svolgimento delle attività contrattuali dovranno essere tempestivamente comunicate a Sogei, che effettuerà le valutazioni di competenza.

DOMANDA n. 206

Disciplinare di Gara §7 Avvalimento su certificazioni aziendali.

Con riferimento al par. 7 del Disciplinare, viene indicata la possibilità di usufruire dell'avvalimento per i requisiti di ordine speciale di cui al par. 6 e/o per migliorare la propria offerta. Si richiede gentilmente di chiarire se, nell'ambito del Lotto 3, sia possibile usufruire dell'avvalimento anche per i requisiti di partecipazione di cui al par. 9 e/o per i criteri di valutazione premiali dell'offerta tecnica quali il ID6 relativo a partnership o qualificazioni vendor per l'erogazione di supporto specialistico qualificato.

RISPOSTA

Come già precisato nella risposta alla domanda n. 1, i requisiti indicati al par. 9 del Disciplinare di Gara costituiscono condizioni di esecuzione e, in quanto tali, rispetto ad essi non trova applicazione l'istituto dell'avvalimento finalizzato al soddisfacimento dei requisiti di partecipazione di cui all'art. 104 del D.Lgs. n. 36/2023.

L'istituto dell'avvalimento premiale invece può essere utilizzato in relazione ai criteri di valutazione tecnica indicati al paragrafo 17 del Disciplinare di Gara.

DOMANDA n. 207

ID: 4 Documento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Disciplinare Capitolo: 17.1 Tabella: 13 Pagina: 103

Quesito 4A): Rispetto ai *"CRITERI DI VALUTAZIONE LOTTO 3"* descritti in Tabella 13, relativamente al criterio *"#7 - CERTIFICAZIONE ISO/IEC 20000-1"*, in caso di partecipazione in forma di RTI, è possibile confermare che sia sufficiente che la certificazione ISO/IEC 20000-1 sia detenuta dalla sola azienda mandataria o da almeno una delle aziende del RTI?

Quesito 4B): Se il quesito 4A non fosse confermato, sarebbe possibile specificare quali aziende del RTI devono detenerla?

RISPOSTA

Il criterio in questione non pone vincoli rispetto alla/e specifica/che impresa/e che debba/debbero possedere la certificazione. Pertanto è sufficiente che almeno una qualsiasi delle imprese del RTI ne sia in possesso.

DOMANDA n. 208

Con riferimento al Disciplinare, al § 8. SUBAPPALTO, alla frase “L'affidatario deve eseguire direttamente le seguenti prestazioni: - con riferimento al Lotto 1: Servizi di Assistenza e presidio utenti nei limiti del 60% dell'importo complessivo del contratto”, si prega di chiarire se il subappalto è ammissibile nei limiti del 60% e quindi l'affidatario debba eseguire le attività per il 40% rimanente o viceversa.

RISPOSTA

Si veda il punto A.1) dell'errata corregge pubblicata in data 10/09/2026.

DOMANDA n. 209

Con riferimento al Disciplinare, al § 8. SUBAPPALTO, alla frase “L'affidatario deve eseguire direttamente le seguenti prestazioni: - con riferimento al Lotto 3: Servizi di supporto specialistico ICT nei limiti del 30% dell'importo complessivo del contratto”, si prega di chiarire se il subappalto è ammissibile nei limiti del 30% e quindi l'affidatario debba eseguire le attività per il 70% rimanente o viceversa.

RISPOSTA

Si veda il punto A.1) dell'errata corregge pubblicata in data 10/09/2026.

DOMANDA n. 210

Con riferimento al Disciplinare, al § 17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA, Tabella 11 - Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica Lotto 1, al criterio di valutazione 17 CERTIFICAZIONI RILEVANTI PER I SERVIZI DEL LOTTO 1, si prega di chiarire se, con la certificazione richiesta ISO/IEC 20000-1, ci si riferisce a quella aziendale o alle certificazioni personali in qualità di Auditor/Lead Auditor ISO/IEC 20000-1.

RISPOSTA

La certificazione ISO/IEC 20000-1 di cui al criterio n. 17 del Lotto 1 è da intendersi quale certificazione dell'organizzazione relativa al sistema di gestione dei servizi IT e non quale certificazione personale Auditor/Lead Auditor ISO/IEC 20000-1. Si veda in ogni caso la risposta alla precedente domanda n. 207.

DOMANDA n. 211

Con riferimento al Disciplinare, al § 17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA, Tabella 13 - Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica Lotto 3, al criterio di valutazione 7. CERTIFICAZIONE ISO/IEC 20000-1, si prega di chiarire come sarà assegnato il punteggio tabellare di 2 punti in caso di presentazione dell'offerta da parte di un Raggruppamento Temporaneo di Imprese.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 207.

DOMANDA n. 212

Capitolato Tecnico, par. 9.4.1.1.1, Tabelle 7 e 8, par. 9.9.1

Si chiede di indicare puntualmente, per ciascun Contesto di erogazione e per ciascun servizio del Lotto 1

indicato nelle Tabelle 5, 7 e 8, quali attività debbano essere svolte obbligatoriamente dal Team di Presidio con presenza fisica presso le sedi Sogei/Amministrazione e quali attività possano invece essere svolte dal Team del Centro Servizi del Fornitore.

Si chiede inoltre di chiarire, per ciascun Team di Presidio previsto nel Lotto 1, se la presenza fisica presso la sede indicata in Tabella 17 sia obbligatoria per l'intera Fascia oraria di erogazione del servizio oppure se siano ammesse modalità di erogazione da remoto, specificando in tal caso condizioni, limiti, attività interessate e modalità di autorizzazione da parte di Sogei.

Si chiede infine di confermare se, nei casi in cui il Capitolato associa un servizio al modello DIM, l'erogazione debba intendersi effettuata tramite risorse dedicate fisicamente presenti presso la sede del relativo Contesto, ovvero se il requisito di "Team dedicato" possa essere soddisfatto anche tramite risorse dedicate operanti dal Centro Servizi del Fornitore.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 24. Come previsto dal par. 9.4.1.1.1 del Capitolato Tecnico, il modello DIM prevede l'erogazione dei servizi prevalentemente attraverso la presenza continuativa di uno o più Team di Presidio dedicati, mentre il modello RIM prevede l'erogazione dei servizi in parte da remoto, tramite il Team del Centro Servizi, e in parte attraverso la presenza continuativa di uno o più Team di Presidio dedicati.

La ripartizione delle attività tra il Team del Centro Servizi e il Team di Presidio, con riferimento ai servizi di Service Desk e User Support, è indicata rispettivamente nelle Tabelle 7 e 8 del Capitolato Tecnico.

Resta fermo quanto previsto dal par. 9.9.1 del Capitolato Tecnico, secondo cui, per alcuni Contesti di erogazione, non è prevista attività in smart working ed è richiesta la presenza contemporanea e continuativa di tutte le risorse professionali assegnate al relativo Team di Presidio. L'indicazione dei Contesti interessati sarà fornita in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata contrattuale.

DOMANDA n. 213

Capitolato Tecnico, par. 9.9.1

Si chiede di indicare per quali contesti di erogazione del Lotto 1 non sia prevista attività in smart working e sia richiesta la presenza contemporanea e continuativa di tutte le risorse professionali del relativo Team di Presidio.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 24.

DOMANDA n. 214

Capitolato Tecnico, par. 9.4, par. 9.9.1, par. 10.1

Si chiede di chiarire se, per i servizi Lotto 1 erogati in modalità continuativa a canone, siano previsti requisiti minimi di presenza fisica per sede, contesto o servizio, oppure se il dimensionamento quantitativo delle risorse onsite sia rimesso al Fornitore, fermo restando il rispetto dei livelli di servizio.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 24.

DOMANDA n. 215

Capitolato Tecnico, par. 4.1, par. 9.4.1.1.1, Tabella 5, Tabella 7

Si chiede di chiarire se, per i contesti Lotto 1 in cui il Service Desk è previsto in modalità DIM o RIM, gli operatori debbano gestire i canali di contatto fisicamente dalla sede indicata per il relativo contesto, oppure se possano operare da Centro Servizi/sede del Fornitore garantendo un team dedicato al contesto.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 24. Come previsto dal par. 9.4.1.1.1 e dalla Tabella 7 del Capitolato Tecnico, per il servizio di Service Desk, nel modello RIM le attività relative ai processi di Request Fulfilment Management e Change Management, Incident Management e Service Asset and Configuration Management sono svolte dal Team del Centro Servizi, mentre nel modello DIM sono svolte dal Team di Presidio.

Resta fermo quanto previsto dal par. 9.9.1 del Capitolato Tecnico con riferimento alla presenza presso le sedi Sogei e/o dell'Amministrazione e ai Contesti di erogazione per i quali non è prevista attività in smart working.

DOMANDA n. 216

Capitolato Tecnico, par. 4.1.3, par. 4.2.1, par. 4.2.2, Tabelle 7 e 8; Allegato 4 del CT - Processi e statistiche

Con riferimento ai volumi storici riportati nell'All. 4 del CT e alla distinzione tra attività di Service Desk di I livello e attività di User Support/II livello, si chiede di fornire, per ciascun contesto Lotto 1, la distribuzione delle richieste/segnalazioni non risolte al I livello, distinguendo almeno tra richieste risolte da remoto dal II livello/User Support, richieste risolte mediante intervento onsite presso la postazione utente, richieste assegnate a Sogei o fornitori terzi e richieste che hanno comportato attività di assegnazione/smistamento verso altri gruppi di supporto.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale e nel corso dell'esecuzione contrattuale, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 217

Capitolato Tecnico, par. 4.1.1, 4.1.3, 8.2.1, 8.2.2; Allegato 4 del CT - Processi e statistiche

Si chiede di fornire, per ciascun contesto Lotto 1, la distribuzione storica delle richieste/segnalazioni per canale di accesso al Service Desk, distinguendo almeno tra telefono, email, form web, eventuale self-ticketing, catalogo servizi e altri canali, nonché, ove disponibili, volumi telefonici, tempi medi di conversazione, tempi medi di attesa, percentuale di abbandono e distribuzione oraria delle chiamate.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella

documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale e nel corso dell'esecuzione contrattuale, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 218

Capitolato Tecnico, par. 8.2.1 e 8.2.2

Si chiede di chiarire se il Numero verde dedicato e la strumentazione automatica di gestione delle telefonate siano richiesti esclusivamente per i contesti espressamente indicati nel Capitolato, oppure se debbano essere considerati estendibili anche agli altri contesti Lotto 1 già ai fini del dimensionamento dell'offerta.

RISPOSTA

Si conferma quanto previsto ai parr. 8.2.1 e 8.2.2 del Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 219

Capitolato Tecnico, par. 3.8.1, 3.8.2, 4.1.3, 8.1, 9.4.1.1.1; Allegato 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Si chiede di chiarire, per ciascun Contesto di erogazione del Lotto 1, quali strumenti/piattaforme siano utilizzati per l'erogazione dei servizi di Service Desk, User Support e Office Support, con particolare riferimento a trouble ticketing/ITSM, Knowledge Base, CMS/CMDB, asset/configuration management, remote management, software distribution, MDM/UEM, gestione telefonica/call management, reporting/dashboard e customer satisfaction.

Si chiede inoltre di specificare se tali strumenti siano unificati a livello Sogei/Amministrazioni oppure differenziati per singolo Contesto/Amministrazione e, nel caso in cui sia utilizzato il medesimo prodotto, se si tratti di un'unica istanza condivisa oppure di istanze distinte per Contesto/Amministrazione.

In particolare, si chiede di chiarire se gli operatori del Fornitore Lotto 1 dovranno operare su un'unica piattaforma integrata, con accesso profilato ai diversi Contesti, oppure se dovranno accedere separatamente a più istanze/piattaforme, ad esempio effettuando login/logoff su strumenti diversi o su istanze distinte del medesimo strumento per gestire richieste relative a Contesti/Amministrazioni differenti.

Si chiede infine di indicare, per ciascuna piattaforma/istanza, le modalità di accesso, profilazione, licenza, autenticazione, segregazione dei dati, tracciamento delle attività e disponibilità per le risorse operanti dal Centro Servizi del Fornitore e/o dai Team di Presidio, specificando altresì quali responsabilità di configurazione, evoluzione, adeguamento, amministrazione, manutenzione o implementazione siano in capo a Sogei, al Fornitore Lotto 1, al Fornitore Lotto 2, al Fornitore Lotto 3 o ad altri soggetti terzi.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 110.

Con specifico riferimento alle modalità di accesso, profilazione, autenticazione, segregazione dei dati, tracciamento delle attività, disponibilità delle piattaforme per le risorse del Fornitore e ripartizione delle responsabilità tra Sogei, Amministrazione e Fornitori, si precisa che tali aspetti sono disciplinati dai processi, dalle procedure e dai profili autorizzativi definiti dalla Committente e potranno differire in funzione della piattaforma e del Contesto di erogazione interessato.

Le modalità operative, i livelli autorizzativi e le responsabilità relative a configurazione, evoluzione, adeguamento, amministrazione, manutenzione e implementazione delle piattaforme sono definiti secondo il modello di responsabilità previsto dalla documentazione di gara e dalle competenze attribuite ai diversi Lotti.

DOMANDA n. 220

Capitolato Tecnico, par. 3.8.1, 8.1, 8.2, 9.11.4.1, 9.11.4.2; Allegato 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Si chiede di chiarire, per il Lotto 1, quali strumenti/piattaforme debbano essere messi a disposizione dal Fornitore e quali siano invece resi disponibili da Sogei/Amministrazione, specificando per ciascun ambito operativo se licenze, ambienti, configurazioni, manutenzione, gestione operativa, integrazioni e supporto agli utenti debbano essere a carico del Fornitore oppure della Committente.

Si chiede inoltre di chiarire se le licenze e i profili autorizzativi necessari al personale del Fornitore per accedere agli strumenti Sogei/Amministrazione siano resi disponibili in numero adeguato da Sogei/Amministrazione per tutte le risorse impiegate, incluse quelle operanti dal Centro Servizi, o se debbano essere acquisiti dal Fornitore.

Si chiede infine di specificare se eventuali attività di configurazione, parametrizzazione, integrazione o adeguamento degli strumenti utilizzati dal Lotto 1 rientrino nel perimetro del Fornitore Lotto 1 oppure siano in capo a Sogei, al Fornitore Lotto 2, al Fornitore Lotto 3 o ad altri soggetti.

RISPOSTA

Si veda la risposta fornita alla domanda n. 110.

Con specifico riferimento agli accessi alle piattaforme e agli strumenti resi disponibili da Sogei e/o dall'Amministrazione, si conferma che il Fornitore potrà utilizzare gli strumenti a supporto dell'operatività secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e dai processi autorizzativi della Committente.

Le modalità di accesso, i profili autorizzativi e le relative abilitazioni saranno disciplinati dalla Committente in funzione delle attività da svolgere.

Laddove Sogei determini di procedere all'attivazione, le attività di configurazione, parametrizzazione, integrazione, evoluzione e manutenzione degli strumenti sono svolte secondo il modello di responsabilità previsto dalla documentazione di gara e dalle competenze attribuite ai diversi Lotti.

DOMANDA n. 221

Capitolato Tecnico, par. 4.1.3, 4.2.1, 4.2.2, 3.8.1; Allegato 4 del CT - Processi e statistiche

Si chiede di rendere disponibile, ai fini del corretto dimensionamento dei servizi Lotto 1, un estratto storico anonimizzato delle richieste/segnalazioni gestite nell'ultimo anno disponibile, preferibilmente in formato tabellare esportabile, contenente almeno: identificativo ticket anonimizzato, Contesto di erogazione/Amministrazione, servizio interessato, canale di apertura, data e ora di apertura, data e ora di chiusura, categoria/sottocategoria, priorità, stato, gruppo assegnatario, eventuali riassegnazioni, indicazione di risoluzione al I livello, indicazione di risoluzione da remoto o mediante intervento onsite, eventuale coinvolgimento di fornitori terzi/Sogei, sede interessata e tipologia di attività svolta.

Nel caso in cui le richieste/segnalazioni siano gestite tramite piattaforme o istanze distinte per Contesto/Amministrazione, si chiede che tale estratto sia fornito distintamente per ciascun Contesto di erogazione del Lotto 1; nel caso in cui siano invece gestite tramite un'unica piattaforma centralizzata, si chiede che il dump riporti comunque un campo di classificazione che consenta di distinguere i diversi Contesti/Amministrazioni.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale e nel corso dell'esecuzione contrattuale, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 222

Capitolato Tecnico, par. 4.1.3, 4.2.2, 8.1 e 8.2; Allegato 4 del CT - Processi e statistiche

Si chiede di confermare se il sistema di trouble ticketing/ITSM da utilizzare per la registrazione, presa in carico, lavorazione, assegnazione, aggiornamento e chiusura delle richieste/segnalazioni del Lotto 1 sia messo a disposizione da Sogei/Amministrazione oppure debba essere fornito dal Fornitore.

Nel caso in cui sia messo a disposizione da Sogei/Amministrazione, si chiede di indicare, per ciascun Contesto di erogazione Lotto 1, la piattaforma/prodotto attualmente in uso, l'eventuale istanza applicativa, il numero e la tipologia di licenze che saranno rese disponibili, i profili autorizzativi previsti, le eventuali limitazioni per le risorse del Fornitore e se l'accesso sarà garantito anche alle risorse operanti da sedi del Fornitore/Centro Servizi.

RISPOSTA

Si conferma che gli strumenti a supporto dell'operatività sono resi disponibili secondo quanto previsto dalla documentazione di gara. Con riferimento alle piattaforme utilizzate nei diversi Contesti di erogazione e alle relative modalità di utilizzo, si veda la risposta alla domanda n. 110.

DOMANDA n. 223

Capitolato Tecnico, par. 3.8.1, 4.1.3, 9.11.4.2, 9.12; Disciplinare, par. 17.1, criteri 18 e 19 Lotto 1

Con riferimento ai criteri 18 e 19 del Lotto 1 relativi al valore, utilizzo, struttura, presidio e disponibilità della Knowledge Base, nonché ai richiami del Capitolato Tecnico all'utilizzo della Knowledge Base a supporto del Service Desk, si chiede di chiarire se la Knowledge Base oggetto di offerta debba intendersi come base di conoscenza predisposta e gestita dal Fornitore, come contenuto da strutturare all'interno degli strumenti messi a disposizione da Sogei/Amministrazione, oppure come soluzione integrata tra strumenti del Fornitore e strumenti della Committente.

Si chiede inoltre di indicare quale strumento, piattaforma o modulo applicativo sia attualmente utilizzato da Sogei/Amministrazione per la gestione della Knowledge Base, specificando se tale funzionalità sia integrata nel sistema di trouble ticketing/ITSM o in altra piattaforma, nonché il prodotto in uso, i profili autorizzativi previsti, le licenze eventualmente rese disponibili al Fornitore, le modalità di accesso, aggiornamento, validazione ed esportazione dei contenuti.

Si chiede inoltre di chiarire se, ai fini della predisposizione, popolamento, aggiornamento e validazione della Knowledge Base, il Fornitore potrà utilizzare contenuti, procedure, documentazione gestionale, storico ticket, classificazioni, template e altre informazioni presenti negli strumenti e nelle basi dati della Committente, specificando condizioni di accesso, profili autorizzativi, vincoli di sicurezza e riservatezza, nonché responsabilità di validazione dei contenuti.

Infine, si chiede di chiarire cosa debba intendersi per disponibilità della Knowledge Base alla Committente per l'intera durata contrattuale, con particolare riferimento a modalità di accesso, esportabilità dei contenuti, titolarità/riuso della conoscenza prodotta, eventuali licenze o ambienti necessari, integrazione con la strumentazione in uso presso la Committente e tempi di predisposizione/attivazione, anche in relazione al Periodo di start up e al Piano di subentro approvato da Sogei. Si chiede inoltre di chiarire il ruolo di Sogei, del Fornitore Lotto 3 e di eventuali altri soggetti nella validazione, verifica, governo o approvazione dei contenuti e delle procedure di Knowledge Management riferite ai servizi Lotto 1.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale e nel corso dell'esecuzione contrattuale, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 224

Capitolato Tecnico, par. 4.1.3, 4.2.2, 9.4.1.1.1, Tabelle 7 e 8

Si chiede di chiarire se le attività di presa in carico, prima diagnosi, assegnazione ai gruppi di supporto competenti, smistamento e governo dell'iter di lavorazione delle richieste debbano essere svolte da componenti del Team di Presidio/Service Desk del relativo contesto, oppure possano essere centralizzate presso il Centro Servizi del Fornitore.

RISPOSTA

Le modalità di esecuzione delle attività di presa in carico, prima diagnosi, assegnazione ai gruppi competenti, smistamento e governo delle richieste sono disciplinate dalla documentazione di gara. Si rinvia, in particolare, a quanto previsto ai parr. 4.1.3, 4.2.2 e 9.4.1.1.1 del Capitolato Tecnico nonché alle Tabelle 7 e 8.

DOMANDA n. 225

Capitolato Tecnico, par. 4.2.1, 4.2.2, Tabella 8, par. 9.9.1

Si chiede di chiarire se, per il servizio User Support Lotto 1, il Fornitore possa definire autonomamente, sulla base della tipologia di richiesta e degli strumenti disponibili, quali interventi gestire da remoto e quali mediante presenza onsite, oppure se esistano categorie di richieste per le quali è richiesta obbligatoriamente la presenza fisica presso la postazione utente.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 24.

DOMANDA n. 226

Capitolato Tecnico, par. 4.2.2, 9.9.1 e 9.10.1; Allegato 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo

Si chiede di indicare, per il Lotto 1, l'elenco delle sedi non romane potenzialmente interessate da interventi onsite, i relativi indirizzi, i volumi storici o stimati degli interventi, la frequenza attesa, le modalità di attivazione del supporto dei Referenti Informatici Territoriali e i casi in cui tale supporto possa non essere concesso.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 227

Capitolato Tecnico, par. 4.2.2; Allegato 9 - Condizioni di assicurazione; Condizioni speciali di contratto

Si chiede conferma, con riferimento al Magazzino HW previsto per il contesto DT, che gli spazi fisici saranno messi a disposizione dall'Amministrazione/Sogei, oppure se, alternativamente, debbano essere predisposti dal Fornitore, nonché di fornire giacenze medie, tipologie di apparati/materiali, volumi storici di movimentazione e attività attese di inventariazione, gestione ricambi, consegna/ritiro e movimentazione.

Se si conferma che il magazzino sarà messo a disposizione della committente si prega di fornire l'ubicazione (indirizzo) e la capacità di stoccaggio. Si chiede inoltre di chiarire se siano previste specifiche coperture assicurative obbligatorie per i beni custoditi o movimentati dal Fornitore, ulteriori rispetto a quelle già previste dalla documentazione contrattuale, e, in caso affermativo, il relativo perimetro.

RISPOSTA

Si veda la risposta fornita alla domanda n. 81. Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Ulteriori dettagli saranno forniti in fase di Affiancamento iniziale. Con riferimento alle coperture assicurative, si rinvia a quanto previsto dalla documentazione di gara e, in particolare, dall'Allegato 9 - Condizioni di assicurazione.

DOMANDA n. 228

Capitolato Tecnico, par. 4.2.1, 4.2.2; Allegato 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo; Allegato 2 del CT - Profili professionali

Si chiede di fornire, per il Lotto 1 e per ciascun Contesto di erogazione, il dettaglio delle principali tipologie di PdL, dispositivi mobili e periferiche oggetto di supporto, distinguendo almeno per sistema operativo, famiglia tecnologica, modello/brand prevalente e piattaforme di gestione, inclusi eventuali dispositivi Windows, Apple/macOS/iOS/iPadOS, Android, VDI e dispositivi personali supportati per l'accesso ai servizi Wi-Fi.

Si chiede inoltre di chiarire quale soluzione MDM/UEM sia attualmente in uso o sarà resa disponibile per ciascun Contesto, se si tratti di soluzione unica o di istanze/soluzioni distinte, se il relativo sistema debba essere gestito operativamente dal Fornitore Lotto 1 e quali attività siano richieste su dispositivi mobili,

enrollment, configurazione, troubleshooting, wipe, compliance e supporto all'utenza.

RISPOSTA

Il contesto tecnologico di riferimento è descritto nell'Allegato 1 al Capitolato Tecnico. La definizione di PdL, dispositivi mobili e periferiche è riportata nel Capitolato Tecnico. Sono presenti diverse piattaforme di management; alcune sono dedicate a specifici contesti e altre dedicate a più contesti di erogazione. La gestione di tali soluzioni è affidata ai team di conduzione (Sogei e/o terze parti, ad esempio il Fornitore del Lotto 2). La gestione e l'applicazione delle policy indicate da Sogei e/o dall'Amministrazione su tali soluzioni (es. regole di deploy, politiche di sicurezza) sono di responsabilità del Lotto 1 nell'ambito dei servizi di Office Support. Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 229

Capitolato Tecnico, par. 4.1.3, 8.1 e 8.2

Si chiede di chiarire se l'eventuale introduzione di funzionalità di self-ticketing debba essere realizzata/configurata nell'ambito degli strumenti messi a disposizione da Sogei/Amministrazione oppure mediante soluzioni fornite dal Fornitore Lotto 1, specificando attività richieste, responsabilità, tempistiche e se tali attività siano comprese nei corrispettivi del Lotto 1.

Si chiede inoltre di chiarire se eventuali attività di configurazione, integrazione, evoluzione o adeguamento delle piattaforme a supporto del self-ticketing siano in capo al Fornitore Lotto 1 oppure a Sogei, al Fornitore Lotto 2, al Fornitore Lotto 3 o ad altri soggetti.

RISPOSTA

Si rinvia a quanto previsto ai parr. 3.8, 4.1.3, 8.1 e 8.2 del Capitolato Tecnico nonché alla restante documentazione di gara per quanto concerne le funzionalità di self-ticketing, le relative modalità di implementazione e utilizzo e il modello di responsabilità applicabile.

DOMANDA n. 230

Capitolato Tecnico, par. 9.4 e 9.7

Si chiede di fornire criteri dimensionali utili alla stima dell'effort delle attività assimilabili a interventi progettuali ma comprese nei servizi a canone del Lotto 1, specificando, ove applicabile, soglie indicative di effort, durata, frequenza, complessità, numero di risorse coinvolte e criteri di distinzione rispetto ai Progetti infrastrutturali remunerati a corpo.

RISPOSTA

La documentazione di gara non fornisce criteri dimensionali o parametri oggettivi, quali soglie di effort, durata, frequenza, numero di risorse coinvolte o livelli di complessità, per distinguere le attività comprese nei servizi continuativi a canone da eventuali attività progettuali remunerate con modalità differenti. Resta fermo quanto previsto dalla documentazione di gara in merito all'ambito dei servizi richiesti e alle relative modalità di remunerazione.

DOMANDA n. 231

Capitolato Tecnico, par. 1.1, 2.1, 8.2, 9.11.4.2; Disciplinare, par. 16 e 17.1; Allegato 14 - Fogli ausilio offerta economica

Si chiede di chiarire le modalità di valorizzazione economica delle soluzioni, strumenti, tool, metodologie e/o migliorie eventualmente proposte dal concorrente nell'Offerta Tecnica per il Lotto 1, considerato che l'Allegato 14 - Fogli ausilio offerta economica non sembra prevedere una voce economica autonoma dedicata alle Migliorie.

In particolare, si chiede di chiarire se gli eventuali oneri di implementazione, configurazione, integrazione, licenza, manutenzione, gestione operativa e supporto continuativo delle Migliorie debbano essere ricompresi nei corrispettivi dei servizi remunerati a canone, nelle tariffe dei servizi remunerati in giorni/persona, nel prezzo globale offerto, oppure possano essere oggetto di specifica attivazione e remunerazione secondo modalità da concordare con Sogei.

Si chiede inoltre di chiarire se l'attivazione/implementazione delle Migliorie proposte in offerta sia automatica a seguito dell'aggiudicazione oppure subordinata a specifica richiesta, approvazione o autorizzazione di Sogei.

RISPOSTA

Le eventuali migliorie, soluzioni, strumenti, metodologie e componenti proposti dal concorrente nell'Offerta Tecnica devono essere formulati nel rispetto della documentazione di gara e delle condizioni economiche offerte dal concorrente. La relativa remunerazione è infatti da ritenersi ricompresa nei corrispettivi offerti per l'esecuzione dei servizi. Ove offerti, tali elementi costituiscono impegni contrattuali secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e dal Contratto. Resta fermo che l'eventuale attivazione e adozione operativa delle relative soluzioni è subordinata alle valutazioni della Committente. Non è previsto il riconoscimento di corrispettivi ulteriori rispetto a quanto offerto.

DOMANDA n. 232

Capitolato Tecnico, par. 1.1, 2.1, 9.11.1, 9.11.4.1, 9.11.4.2, 9.12

Con riferimento alla previsione del par. 9.11.4.2, secondo cui entro la fine del Periodo di start up il Fornitore deve "predisporre ed attivare le Migliorie in coerenza con la pianificazione tracciata sul Piano di subentro approvato da Sogei", si chiede di chiarire se tale obbligo debba intendersi riferito a tutte le Migliorie proposte in Offerta Tecnica per il Lotto 1, indipendentemente dalla relativa complessità tecnica, organizzativa, autorizzativa e di integrazione, oppure se per Migliorie complesse sia ammessa una pianificazione progressiva, soggetta ad approvazione di Sogei, con attività di assessment, configurazione, integrazione, test, validazione e rilascio anche successive al Periodo di start up.

In particolare, si chiede di chiarire il regime applicabile alle Migliorie che richiedano attività di analisi, configurazione, integrazione con strumenti e basi dati della Committente, verifiche di sicurezza e riservatezza, formazione delle risorse e rilascio progressivo, al fine di stabilire se tali Migliorie debbano essere integralmente predisposte e attivate entro il Periodo di start up oppure possano essere pianificate secondo una roadmap condivisa e approvata da Sogei con tempi diversi (eventualmente superiori).

RISPOSTA

Si richiama quanto previsto al par. 9.11.4.2 del Capitolato Tecnico. La predisposizione e l'attivazione delle Migliorie devono avvenire in coerenza con la pianificazione riportata nel Piano di subentro approvato da Sogei. Resta fermo che le modalità di implementazione e la relativa pianificazione operativa sono definite nell'ambito di tale Piano, tenendo conto delle caratteristiche delle singole Migliorie e delle valutazioni della Committente.

DOMANDA n. 233

Capitolato Tecnico, par. 1.1, 2.1, 4.1, 4.2, 8.1, 8.2, 9.11.4.2, 12.4, 13.5; Disciplinare, par. 17.1 Lotto 1

Si chiede di chiarire se, nell'ambito delle Migliorie e delle soluzioni organizzative e strumentali proponibili dal Fornitore Lotto 1 a supporto dei servizi di Service Desk e User Support, sia ritenuta ammissibile la proposta di una soluzione di Digital Employee Experience finalizzata a supportare il miglioramento della qualità percepita dagli utenti, la rilevazione e analisi dei feedback, la rendicontazione e il monitoraggio operativo tramite dashboard, l'individuazione proattiva di degradi o ricorrenze sulle postazioni, il supporto a iniziative di shift-left e il miglioramento complessivo dell'esperienza utente nell'erogazione dei servizi Lotto 1, ferma restando la distinzione rispetto alle eventuali piattaforme o attività di governo, controllo e monitoraggio di competenza di Sogei o di altri lotti.

In caso affermativo, si chiede di chiarire se l'adozione di tale soluzione possa prevedere l'installazione o l'abilitazione di agent/componenti software sulle postazioni di lavoro e/o sui dispositivi oggetto di supporto, specificando le condizioni di ammissibilità, le autorizzazioni richieste, i vincoli di sicurezza e protezione dei dati, le categorie di dati tecnici e/o di utilizzo eventualmente trattabili, le modalità di integrazione con gli strumenti e le basi dati della Committente, nonché se licenze, ambienti, configurazioni, gestione operativa e attività di rollout debbano essere a carico del Fornitore o della Committente.

RISPOSTA

Le eventuali soluzioni, metodologie, strumenti e migliorie proposte dal concorrente nell'ambito dell'Offerta Tecnica sono valutate secondo quanto previsto dalla documentazione di gara. L'eventuale adozione operativa delle soluzioni proposte resta subordinata alle valutazioni della Committente. L'eventuale installazione di componenti software, l'utilizzo di dati, le integrazioni con strumenti e piattaforme della Committente, nonché le relative modalità di esercizio devono avvenire nel rispetto della documentazione di gara, delle policy, delle procedure e dei requisiti di sicurezza, riservatezza e protezione dei dati applicabili ai contesti di erogazione interessati.

DOMANDA n. 234

Capitolato Tecnico, par. 4.3.2

Si chiede di fornire elementi dimensionali relativi al supporto all'allestimento dell'Ufficio mobile dell'Amministrazione nel contesto DT, specificando composizione tipica delle dotazioni, numero medio annuo di eventi, durata media, località interessate, regioni o territori di svolgimento, eventuale svolgimento all'estero, tempi di preavviso, necessità di presidio onsite, responsabilità su trasporto, connettività, sicurezza e supporto dalla sede dell'Amministrazione, nonché eventuali requisiti linguistici specifici per eventi di profilo internazionale.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono state rese disponibili nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 235

Capitolato Tecnico, par. 4.3.2 e par. 4.2.2

Si chiede di fornire, per il Lotto 1, i volumi storici o stimati relativi ad attività di Office Support quali predisposizione sale, gestione videoconferenze, supporto a sistemi multimediali, piccoli seminari formativi, supporto eventi e predisposizione materiali, distinguendo ove possibile per contesto e sede.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono riportate nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli relativi alle attività di Office Support saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 236

Capitolato Tecnico, par. 4.2.2

Si chiede di chiarire il perimetro del supporto richiesto sui dispositivi mobili personali del personale dell'Amministrazione o del personale ospite per l'accesso ai servizi Wi-Fi, specificando volumi stimati, tipologie di dispositivi, sistemi operativi supportati, attività incluse ed eventuali limiti di responsabilità del Fornitore.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono riportate nella documentazione di gara. Le modalità operative di supporto sono definite nel rispetto del perimetro dei servizi previsti dal Capitolato Tecnico. Eventuali ulteriori dettagli saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale.

DOMANDA n. 237

Capitolato Tecnico, par. 4.2.2

Si chiede di fornire elementi dimensionali relativi al supporto tecnico in caso di spostamento di uffici, specificando volumi storici o stimati, numero medio di postazioni coinvolte, frequenza, tempi di preavviso, attività richieste al Fornitore e modalità di remunerazione ove l'attività ecceda l'ordinaria gestione a canone.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono riportate nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli relativi alle attività di supporto tecnico in caso di spostamento di uffici saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale. Restano ferme le modalità di remunerazione previste dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 238

Capitolato Tecnico, par. 4.2.2; Allegato 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo; Allegato 2 del CT - Profili professionali

Si chiede di fornire elementi dimensionali e operativi relativi alle attività di preparazione, configurazione iniziale, riconfigurazione, staging/pre-staging, provisioning/deployment, cancellazione sicura dei dati, preparazione alla dismissione e movimentazione logistica degli apparati eventualmente richieste nell'ambito del Lotto 1, specificando: volumi storici o stimati, tipologie di apparati, sedi di esecuzione, tempi medi/frequenza delle attività, eventuali vincoli di presenza fisica e modalità di coordinamento con Sogei/Amministrazione.

Si chiede inoltre di chiarire se tali attività debbano essere svolte presso sedi Sogei/Amministrazione, presso locali/magazzini messi a disposizione dalla Committente, oppure possano essere svolte presso sedi o magazzini del Fornitore. Nel caso in cui sia previsto o ammesso l'utilizzo di sedi/magazzini del Fornitore, si chiede di indicare i requisiti logistici, fisici, di sicurezza, assicurativi e di tracciabilità applicabili, nonché il numero massimo/minimo di apparati trattabili per singola wave o periodo.

Si chiede infine di fornire, ove disponibili, informazioni su eventuali piani di rollout o refresh tecnologico previsti nel periodo contrattuale, percentuale annua stimata di refresh delle PdL/dispositivi, dimensione media delle wave, tempi di preavviso e strumenti/piattaforme da utilizzare, chiarendo se siano previsti Microsoft Intune, Windows Autopilot, Microsoft Configuration Manager/SCCM/MECM o altre soluzioni, e se sia richiesto l'utilizzo di strumenti certificati per la cancellazione sicura dei dati.

RISPOSTA

Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono riportate nella documentazione di gara. Eventuali ulteriori dettagli relativi alle attività di preparazione, configurazione, provisioning, dismissione, movimentazione logistica e refresh tecnologico degli apparati saranno forniti agli aggiudicatari in fase di Affiancamento iniziale. Le modalità operative dovranno essere conformi a quanto previsto dalla documentazione di gara e dalle procedure e policy applicabili ai contesti di erogazione interessati.

DOMANDA n. 239

Capitolato Tecnico, parr. 3.8.1, 6.2, 6.7, 6.8, 9.10, 9.11, 9.12; Allegato 4 del CT - Processi e statistiche

Si chiede di chiarire, per ciascun Contesto di erogazione del Lotto 1, il modello di governance operativa previsto per i servizi di Service Desk, User Support e Office Support, specificando gli interlocutori di riferimento del Fornitore Lotto 1 e i ruoli di Sogei, dell'Amministrazione/cliente interno, del Fornitore Lotto 3 e di eventuali fornitori terzi.

Si chiede inoltre di chiarire se il Fornitore Lotto 3 svolga esclusivamente attività di supporto a Sogei per governo, controllo operativo, verifica di processi/procedure/prassi e coordinamento multi-fornitore, oppure se possa impartire indicazioni operative direttamente vincolanti al Fornitore Lotto 1, specificando in tal caso ambiti, limiti e modalità di formalizzazione.

Si chiede infine di indicare chi sia responsabile, per ciascun Contesto/Amministrazione, di indirizzo, prioritizzazione, autorizzazione, approvazione, escalation, verifica dei consuntivi e accettazione degli output del Fornitore Lotto 1, nonché se RACI, referenti operativi e flussi di interazione saranno disponibili

già in gara oppure solo in Affiancamento iniziale/Start up.

RISPOSTA

Si richiama quanto previsto dalla documentazione di gara. Il modello organizzativo e di governance del Fornitore è oggetto di proposta da parte del concorrente nell'ambito dell'offerta. Gli ambiti di responsabilità dei diversi Lotti sono definiti nella documentazione di gara. I processi, le procedure, i ruoli, i flussi operativi e gli elementi di governance di competenza di Sogei e dell'Amministrazione sono condivisi in fase di Affiancamento iniziale, in funzione degli ambiti che la Committente intende attivare. Analogamente, eventuali matrici di responsabilità, referenti operativi e flussi di interazione sono definiti secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e resi disponibili nell'ambito dell'esecuzione contrattuale.

DOMANDA n. 240

Capitolato Tecnico, par. 7.1, 9.4.1.1.1, 9.10; Disciplinare, par. 17.1 criteri Lotto 1

Si chiede di chiarire se le risorse del Centro Servizi impiegate nell'erogazione remota dei servizi Lotto 1 debbano essere dedicate in via esclusiva alla fornitura Sogei/Amministrazioni, oppure se possano essere condivise con altri servizi/clienti del Fornitore, garantendo comunque competenze, tracciabilità, sicurezza e livelli di servizio richiesti.

RISPOSTA

Si richiama quanto previsto al paragrafo 11.2 del Capitolato Tecnico, secondo cui il Team del Centro Servizi è dedicato ai servizi della fornitura.

DOMANDA n. 241

Capitolato Tecnico, par. 7.1, 7.2, 9.11.4.1, 9.12.2.1; Allegato Security al Contratto

Si chiede di chiarire tempistiche, livello di dettaglio e contenuti attesi del Piano della sicurezza relativo al Centro Servizi, nonché delle soluzioni di Disaster Recovery e Business Continuity richieste, specificando se tali documenti debbano essere prodotti già in offerta, in fase di avvio o successivamente all'aggiudicazione.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 44. Con riferimento alle tempistiche di predisposizione del Piano della Sicurezza, si rinvia a quanto previsto dal paragrafo 9.12 del Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 242

Capitolato Tecnico, par. 9.4, 9.7, 10.1

Si chiede di confermare che la Scheda di attivazione conterrà tutti gli elementi necessari al dimensionamento operativo dei servizi Lotto 1, inclusi volumi, sedi, service target, vincoli di presenza, eventuale esclusione dello smart working, canali di accesso, strumenti utilizzati, modalità di ingaggio e criteri di remunerazione, chiarendo quali elementi debbano invece essere assunti dal concorrente già in sede di offerta.

RISPOSTA

Si richiama quanto previsto dal Capitolato Tecnico con riferimento ai diversi modelli di affidamento e alle

relative modalità di attivazione dei servizi. Le Schede di attivazione conterranno gli elementi previsti dalla documentazione di gara in funzione della specifica tipologia di servizio e del modello di affidamento applicabile. Le informazioni necessarie ai fini della formulazione dell'offerta sono riportate nella documentazione di gara.

DOMANDA n. 243

Capitolato Tecnico, par. 11.3, 9.12.2.1; Allegato 2 del CT - Profili professionali; Disciplinare, par. 15 e 17.1 Lotto 1

Si chiede di chiarire se i curriculum vitae debbano essere resi disponibili già in fase di offerta oppure solo in fase di avvio/esecuzione, e se tale obbligo riguardi tutte le risorse impiegate nei servizi Lotto 1, incluse quelle operanti da Centro Servizi o sedi del Fornitore, oppure solo le risorse proposte per specifici profili, ruoli di coordinamento, Team di Presidio o attività remunerate in giorni/persona.

Si chiede inoltre di confermare se, ove i CV siano richiesti in fase di offerta, possano essere presentati in forma anonimizzata o pseudonimizzata, nel rispetto della vigente normativa, ferma restando la completa evidenza di figura professionale, servizio/attività, competenze, esperienze, certificazioni, istruzione e lingue, tenuto conto che l'All. 2 del CT prevede un template con campo "Nominativo".

RISPOSTA

Si conferma che la presentazione dei CV non è richiesta in sede di presentazione dell'offerta. I CV devono essere prodotti secondo le modalità e le tempistiche previste dal Capitolato Tecnico e dalle Condizioni Speciali di Contratto. Resta ferma la facoltà di Sogei di richiedere la presentazione dei CV delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 244

Allegato 2 del CT - Profili professionali; Capitolato Tecnico, par. 11.3 e 9.12.2.1

Si chiede di chiarire in quali casi Sogei intenda richiedere la produzione delle certificazioni anche per il personale impegnato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, considerato che l'Allegato 2 prevede l'obbligo certo per le risorse impiegate nei servizi remunerati in giorni persona e, per diversi profili, una riserva di richiesta anche per il personale a canone.

RISPOSTA

Si conferma quanto previsto dall'Allegato 2 al Capitolato Tecnico. Sogei si riserva la facoltà di richiedere, in fase esecutiva, la produzione delle certificazioni anche per le risorse impiegate nei servizi remunerati in modalità continuativa a canone. Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile la relativa documentazione secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 245

Capitolato Tecnico, par. 11.3; Allegato 2 del CT - Profili professionali; documentazione di gara relativa ai requisiti di sicurezza

Si chiede di chiarire se, per il Lotto 1, sia richiesto il possesso di Nulla Osta di Sicurezza o di ulteriori abilitazioni di sicurezza per una o più figure professionali, specificando numero di risorse, profili interessati,

tempi di disponibilità e modalità di comprova.

RISPOSTA

Si conferma che, ai sensi di quanto previsto dal Capitolato Tecnico, la Committente può richiedere, per specifiche esigenze operative e/o di sicurezza, che determinate risorse professionali siano dotate di Nulla Osta di Sicurezza (NOS). Il numero delle risorse interessate, i profili coinvolti, le tempistiche di disponibilità e le modalità di comprova saranno definiti dalla Committente in relazione alle specifiche esigenze che si manifesteranno nel corso dell'esecuzione contrattuale.

DOMANDA n. 246

Capitolato Tecnico, par. 3.8.1; Disciplinare, par. 17.1 criterio 17 Lotto 1; Allegato 2 del CT - Profili professionali

Si chiede di confermare che eventuali riferimenti a ITIL v3 contenuti nella documentazione di gara possano intendersi soddisfatti anche tramite competenze, processi e certificazioni coerenti con ITIL 4, ove equivalenti o evolutive rispetto al framework richiamato.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 247

Disciplinare, par. 16; Allegato 14 - Fogli ausilio offerta economica

Si chiede di chiarire il contenuto e la modalità di valorizzazione della riga/campo dell'Allegato 14 Lotto 1 immediatamente precedente alla sezione "Percentuale di riduzione", ove il testo risulti non pienamente leggibile, confermando formule e dati da utilizzare ai fini della corretta compilazione dell'offerta economica.

RISPOSTA

Il quesito non risulta sufficientemente chiaro. Si conferma che l'Allegato 14 - *Fogli ausilio offerta economica* è corretto e che le celle immediatamente precedenti alla tabella "Percentuali di riduzione in funzione del service target" sono alimentate automaticamente dalle formule presenti nel foglio sulla base dei valori offerti inseriti dall'operatore economico.

DOMANDA n. 248

Capitolato Tecnico, par. 4.2.2 e 4.3.2; Allegato 4 del CT - Processi e statistiche

Si chiede di chiarire se, nell'ambito del Lotto 1, siano a carico del Fornitore le attività di trasporto, spedizione, ritiro, consegna, reso, movimentazione inter-sede e/o verso centri di riparazione relative ad apparati, materiali e dotazioni gestiti nell'ambito del Magazzino HW, dello User Support, dell'Office Support e dell'Ufficio mobile dell'Amministrazione.

In caso affermativo, si chiede di indicare il perimetro delle attività incluse, le sedi interessate, i volumi storici o stimati, le modalità operative attese, nonché le responsabilità relative a imballaggio, corrieri, assicurazione del trasporto, tracciamento, gestione di eventuali danni o smarrimenti e tempi di esecuzione.

RISPOSTA

Si rinvia a quanto previsto ai paragrafi 4.2.2 e 4.3.2 del Capitolato Tecnico. In particolare, il Capitolato

Tecnico prevede, ove applicabile, attività di consegna, ritiro e movimentazione di apparati e materiali, la gestione del Magazzino HW, la movimentazione tra le sedi dell'Amministrazione con mezzi del Fornitore e il supporto all'allestimento dell'Ufficio mobile dell'Amministrazione, secondo quanto ivi disciplinato. Le informazioni di dettaglio saranno rese disponibili all'aggiudicatario all'avvio della fornitura e nel corso dell'esecuzione contrattuale, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 249

Allegato 4

I volumi indicati in allegato 4 riferiti all'anno 2025 sono relativi a MEF – DT, MEF DAG, Cdc, AdS. Si chiede di fornire le medesime indicazioni volumetriche nello stesso formato anche per PCM, AdE, ADM, ACN, Sogei e genericamente ogni amministrazione che farà parte almeno del perimetro iniziale di erogazione dei servizi.

RISPOSTA

I volumi riportati nell'Allegato 4 sono riferiti ai Contesti e ai servizi per i quali è previsto un dimensionamento remunerato a canone. Con riferimento agli ulteriori Contesti di erogazione, le informazioni di dettaglio saranno rese disponibili all'aggiudicatario in fase di affiancamento iniziale e nel corso dell'esecuzione contrattuale, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 250

Capitolato Tecnico, par. 71

In riferimento alla connessione telematica punto-punto tra il Centro Servizi e le sedi dell'Amministrazione e/o di Sogei, si chiede di specificare quali modalità tecniche e protocolli di comunicazione sono ritenuti ammissibili per la realizzazione di tale collegamento, nonché gli eventuali requisiti minimi di sicurezza che l'infrastruttura di connessione deve soddisfare.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 32. Il collegamento tra il Centro Servizi e le sedi di Sogei e/o dell'Amministrazione deve essere cablati; non sono accettati collegamenti in VPN. Fermo restando che è responsabilità del Fornitore individuare la tecnologia adeguata, si suggerisce l'utilizzo di collegamenti in fibra ottica con DWDM e che, per garantire i requisiti indicati al par. 7 del Capitolato Tecnico, la rete utilizzata dal Fornitore presso le proprie sedi per l'erogazione dei servizi sia segregata e protetta almeno da firewall, di proprietà e gestione del Fornitore.

DOMANDA n. 251

Capitolato Tecnico, par. 6.4

Il Capitolato Tecnico prevede l'affidamento al Fornitore anche delle fasi esecutive di progetti e/o interventi a carattere infrastrutturale e tecnologico, i cui output potrebbero essere oggetto di rilascio a Sogei, al Fornitore Lotto 2 ovvero a terzi individuati da Sogei stessa.

Inoltre Sogei si riserva di chiedere al Fornitore di erogare servizi di gestione dell'infrastruttura ICT per gli ambienti di nuova introduzione fino al completamento delle procedure per la presa in carico da parte dei

team operativi Sogei e/o fornitori terzi (es. Fornitore Lotto 2).

Si chiede di chiarire se esistono dei criteri di valutazione per l'affidamento di detti servizi al Fornitore del Lotto 3 invece che al Fornitore di Lotto 2

RISPOSTA

Non sono indicati specifici criteri di valutazione ai fini dell'affidamento delle attività richiamate nel quesito. Resta fermo quanto previsto dal Capitolato Tecnico in merito alla facoltà di Sogei di affidare attività realizzative e di richiederne la gestione fino alla presa in carico da parte di Sogei stessa o di soggetti terzi individuati dalla medesima.

DOMANDA n. 252

Capitolato Tecnico, pag. 79

Con riferimento al Supporto Vendor Incluso, si chiede di chiarire quale livello di evidenza documentale sia richiesto in fase di presentazione dell'offerta per comprovare la disponibilità del plafond annuo di giornate. In particolare, si chiede di confermare se sia sufficiente una dichiarazione di impegno alla messa a disposizione del supporto vendor per le tecnologie coerenti con il perimetro del Lotto, ovvero se sia richiesta ulteriore documentazione contrattuale già in fase di offerta.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 108.

DOMANDA n. 253

Con riferimento all'Allegato 9 – Condizioni di Assicurazione, Sezione A – Responsabilità civile per danni diretti e materiali, si chiede a codesta Spettabile Amministrazione di confermare che la copertura richiesta sia una polizza RCT operante per i danni causati a terzi per i quali l'assicurato sia civilmente responsabile ai sensi di legge.

RISPOSTA

Si conferma. Come previsto dall'Allegato 9 - Condizioni di assicurazione, Sezione A - RCT, è richiesta una copertura di responsabilità civile verso terzi per danni diretti e materiali a terzi e/o cose di terzi, in conseguenza di eventi accidentali causati dall'aggiudicatario o da soggetti dei quali lo stesso sia tenuto a rispondere per le attività oggetto dell'appalto, ferme restando tutte le ulteriori condizioni, estensioni e i limiti di indennizzo previsti dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 254

Con riferimento all'Allegato 9 – Condizioni di Assicurazione, Sezione A – Responsabilità civile per danni diretti e materiali, si chiede a codesta Spettabile Amministrazione di confermare che l'inserimento dell'estensione rischio Cyber (danni derivanti da attacchi informatici, violazioni di dati e altri incidenti digitali, perdita di dati, violazione del GDPR) sia da considerarsi un refuso e non sia quindi richiesto nell'ambito della copertura RCT. Trattandosi di una garanzia tipica delle polizze Cyber e non essendo reperibile sul mercato una polizza RCT contenente questa estensione, si chiede di confermare se sia possibile presentare un certificato assicurativo su polizza Cyber per soddisfare il requisito assicurativo.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 106. Con riferimento all'ulteriore profilo evidenziato nel quesito, resta fermo che le coperture assicurative presentate dovranno risultare conformi a quanto richiesto dall'*Allegato 9 - Condizioni di assicurazione*. Ai fini della comprova dei requisiti assicurativi richiesti, potranno essere presentate una o più polizze assicurative, purché nel loro complesso garantiscano integralmente le coperture, le condizioni e i massimali previsti dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 255

Con riferimento all'*Allegato 9 – Condizioni di Assicurazione - Polizza di Responsabilità Civile Professionale*, dal momento che il contratto ha ad oggetto servizi di consulenza in sistemi informatici e assistenza tecnica, si chiede a codesta Spettabile Amministrazione di confermare che la garanzia "Danni a cose sulle quali si eseguono i lavori", con limite minimo assicurato di € 500.000, sia richiesta con riferimento alle suddette attività.

RISPOSTA

Si conferma che la garanzia "Danni a cose sulle quali si eseguono i lavori", con il limite minimo assicurato previsto dall'*Allegato 9 - Condizioni di assicurazione*, è richiesta con riferimento alle attività oggetto dell'appalto, ferme restando tutte le ulteriori condizioni e previsioni della documentazione di gara.

DOMANDA n. 256

Con riferimento alle polizze assicurative di cui all'art. 23.3 del Disciplinare di Gara, si chiede a codesta spettabile amministrazione di confermare che rispetto alla possibilità di produrre una o più polizze di cui l'Aggiudicatario sia provvisto, sia possibile presentare da parte di ciascun componente del RTI, in luogo di una polizza ad hoc, un certificato assicurativo attestante il possesso di una polizza assicurativa in corso a copertura dei contenuti e delle condizioni previsti nell'*Allegato 9*.

RISPOSTA

Si conferma, fermo restando che le coperture assicurative presentate dovranno risultare conformi a quanto richiesto dall'*Allegato 9 - Condizioni di assicurazione*. Ai fini della comprova dei requisiti assicurativi richiesti, ciascun componente del RTI potrà presentare un certificato assicurativo attestante il possesso di una polizza assicurativa in corso, purché nel complesso risultino garantite le coperture, le condizioni e i massimali previsti dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 257

Rif. Disciplinare di gara ID 2938 – §9 “Requisiti di partecipazione e/o condizioni di esecuzione” (pag. 30) e Capitolato Tecnico ID 2938 - §7.1. “Requisiti e vincoli” (pag. 68)

Con riferimento alla previsione secondo cui “In caso di raggruppamenti temporanei... la certificazione ISO/IEC 27001 deve essere posseduta dalle imprese che, nell'ambito dell'esecuzione della fornitura, erogano i servizi per i quali tale certificazione è richiesta, in coerenza con quanto previsto dal Capitolato Tecnico, con particolare riferimento ai servizi erogati tramite Centro Servizi”, per la partecipazione al Lotto 2 in RTI, si chiede cortesemente di chiarire se il requisito ISO/IEC 27001 debba essere posseduto:

- i) esclusivamente dalle imprese che mettono a disposizione Centri Servizi,
- ii) oppure da tutte le imprese raggruppate che, in fase esecutiva, svolgono attività di conduzione operativa, gestione operativa o supporto tecnico-operativo delle infrastrutture ICT, indipendentemente dalla collocazione organizzativa delle risorse impiegate”.

RISPOSTA

Come previsto al paragrafo 9 del Disciplinare di Gara, la certificazione deve essere posseduta dalle imprese che, nell’ambito dell’esecuzione della fornitura, erogano i servizi per i quali tale certificazione è richiesta, in coerenza con quanto previsto dal Capitolato Tecnico, con particolare riferimento ai servizi erogati tramite Centro Servizi. A tal fine si deve fare riferimento alle attività espressamente indicate al paragrafo 7.1 del Capitolato Tecnico. Pertanto, la certificazione deve essere posseduta dalle imprese che, in fase esecutiva e nell’organizzazione del RTI, erogano tali attività tramite Centro Servizi (sia che il Centro Servizi sia messo a disposizione dall’impresa che eroga tali servizi, sia che lo stesso sia messo a disposizione da altra impresa del RTI).

DOMANDA n. 258

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §3.4, Tabella 2 – Contesti di erogazione (pag. 13) e §9.4.1.1.1, Tabella 6 – Contesti di erogazione dei servizi (pag. 81)

Considerato che la Tabella 2, richiamata al §3.4 del Capitolato Tecnico, individua sette contesti di erogazione e che la successiva Tabella 6, di cui al §9.4.1.1.1, riporta una classificazione parzialmente differente e maggiormente articolata, si chiede di confermare che i contesti indicati nella Tabella 6 siano da intendersi come specializzazioni dei corrispondenti contesti di esecuzione riportati nella Tabella 2.

In particolare, si chiede di confermare che:

- i) il contesto **“AdS”** sia riconducibile al contesto **“Data Center Sogei – Centri di competenza dedicati a clienti specifici”**;
- ii) il contesto **“Sogei – Servizi Cloudera”** sia riconducibile al contesto **“Data Center Sogei – Centri di competenza dedicati ad ambiti tecnologici specifici”**;
- iii) il contesto **“Sogei – Servizi NOC”** sia riconducibile al contesto **“Data Center Sogei – Centri di competenza dedicati ad ambiti tecnologici specifici”**.

Si chiede, inoltre, di confermare che, ai fini della predisposizione dell’offerta tecnica e della successiva esecuzione contrattuale, i contesti di esecuzione debbano essere interpretati sulla base della lettura coordinata delle citate Tabelle 2 e 6.

RISPOSTA

Si rinvia a quanto previsto nel Capitolato Tecnico. Ai fini della predisposizione dell’offerta e dell’esecuzione contrattuale, i contesti di erogazione sono quelli definiti nella documentazione di gara, da leggersi in maniera coordinata. Le informazioni di dettaglio relative ai contesti di erogazione e alla relativa articolazione organizzativa e operativa saranno rese disponibili all’aggiudicatario all’avvio della fornitura e nel corso dell’esecuzione contrattuale, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 259

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §3.4, Tabella 2 – Contesto di applicabilità dei servizi Lotto 2 (pag. 13) e §10.2.1.1 – Conduzione dell'Infrastruttura ICT – dimensionamento dei servizi continuativi a canone del Lotto 2 (pag. 131)

Considerato che la Tabella 2, richiamata al §3.4 del Capitolato Tecnico, include tra i contesti di esecuzione il **“Data Center Sogei – Supporto alla conduzione del Sistema Informativo della Fiscalità”**, ma che il dimensionamento dei servizi continuativi a canone riportato al §10.2.1.1 del Capitolato Tecnico non sembra prevedere specifiche baseline o quantità riferite a tale contesto. Si chiede di confermare che, in fase di avvio della fornitura, per il contesto **“Data Center Sogei – Supporto alla conduzione del Sistema Informativo della Fiscalità”** non siano previste attività continuative remunerate a canone.

RISPOSTA

Non si conferma. Sogei si riserva la facoltà di attivare i servizi in base alle proprie esigenze e a quelle delle Amministrazioni clienti, come indicato al par. 3.4 e al par. 9 del Capitolato Tecnico. Si veda in ogni caso la risposta alla precedente domanda n. 35.

DOMANDA n. 260

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §10.2.1.1 – Dimensionamento dei servizi continuativi a canone del Lotto 2 (pag. 131)

Considerato che il §10.2.1.1 del Capitolato Tecnico disciplina il dimensionamento dei servizi continuativi a canone del Lotto 2 e che, dalle relative tabelle di baseline e dimensionamento, non risultano esplicitamente individuati servizi continuativi a canone riferiti agli ambiti relativi alle componenti di **Private Cloud Sogei**, si chiede di confermare che, in fase di avvio della fornitura, per tali ambiti non siano previste attività continuative remunerate a canone nell'ambito del Lotto 2.

RISPOSTA

Non si conferma. Sogei si riserva la facoltà di attivare i servizi in base alle proprie esigenze e a quelle delle Amministrazioni clienti, come indicato al par. 3.4 e al par. 9 del Capitolato Tecnico. Si veda in ogni caso la risposta alla precedente domanda n. 35.

DOMANDA n. 261

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §10.2.1.1 – Dimensionamento dei servizi continuativi a canone del Lotto 2 – Servizio Cloud On Premise / Namespace (pag. 131)

Si chiede di confermare che, come indicato nel §10.2.1.1 del Capitolato Tecnico, il **“Servizio Cloud On Premise”** con unità di misura **“Canone mensile per singolo Namespace”** è esclusivamente previsto per i contesti di erogazione DAG e DT.

RISPOSTA

Si conferma che il dimensionamento stimato nel Capitolato Tecnico per il servizio Cloud On Premise, con unità di misura **“Canone mensile per singolo Namespace”**, è riferito ai contesti DAG e DT. Resta fermo che Sogei si riserva la facoltà di attivare i servizi in base alle proprie esigenze e a quelle delle Amministrazioni clienti, come indicato al par. 3.4 e al par. 9 del Capitolato Tecnico. Si veda in ogni caso la risposta alla

precedente domanda n. 35.

DOMANDA n. 262

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §9.4.2.3.2 (pag. 90 e 91) e §10.2.1.1 Tabelle 34 (pag. 132) e 36 (pag. 134)

Considerato che nel §9.4.2.3.2 è indicato che:

- “Sono conteggiati esclusivamente i Namespace relativi all’ambiente di produzione più ulteriore 2 ambienti (...)”.
- “Nel caso in cui gli ambienti di collaudo/test e preproduzione/validazione/MAC siano ambienti multipli il primo sarà conteggiato al 100% e dal secondo in poi al 50% (...)”.

Si chiede di:

- i) Confermare che le Tabelle 34 e 36 includono tutti i Namespace in contesto di erogazione DAG e DT, inclusi gli ambienti di produzione e ulteriori ambienti, conteggiati come indicato in §9.4.2.3.2.
- ii) Indicare per ogni contesto di erogazione che include il “Servizio Cloud On Premise” con unità di misura di tipo “Canone mensile per singolo Namespace” il numero di Namespace non conteggiati secondo quanto indicato in §9.4.2.3.2, classificati per tipologia di ambiente considerando che comunque vengono gestiti.

RISPOSTA

Al par. 10 del Capitolato tecnico è riportato il dimensionamento massimo stimato per i servizi oggetto di ciascun lotto di fornitura, riferito all’intera durata contrattuale, sulla base delle migliori conoscenze disponibili alla data di pubblicazione della gara. Le tabelle richiamate sono state predisposte coerentemente con le modalità di conteggio indicate nel Capitolato Tecnico e tenendo conto delle attività di revisione delle modalità di utilizzo degli ambienti attualmente in corso, che determineranno nel breve periodo un consolidamento degli stessi. Pertanto, alla data di inizio attività, si stima che il numero di Namespace relativi alle applicazioni di business che non contribuiranno alla determinazione della Baseline sia residuale, fermo restando che nel caso in cui gli ambienti di collaudo/test e preproduzione/validazione/MAC siano ambienti multipli il primo sarà conteggiato al 100% e dal secondo in poi al 50% qualora dichiarati operativi dai team applicativi, in base a quanto indicato da Sogei in fase di startup della fornitura e per l’intera durata della stessa. Con riferimento ai Namespace non relativi alle applicazioni di business (quali, a titolo esemplificativo, quelli nativi del prodotto o quelli relativi alla raccolta dei log), il relativo numero dipende dalla tecnologia utilizzata; a tal fine si rinvia all’Allegato 1 al Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 263

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §5.1.2 (pag. 36) (Conduzione — change standard/predefiniti e non standard) e §5.2 (pag. 54) (Supporto ai change complessi); Disciplinare di gara ID 2938 -Tabella 12, Criterio 5 (pag. 76)

Il Capitolato Tecnico comprende nel servizio di Conduzione dell’Infrastruttura ICT — remunerato in modalità continuativa a canone — i change “standard/predefiniti” e “non standard”, distinguendoli dai “change complessi” di cui al §5.2, erogati come add-on ad attivazione discrezionale di Sogei. Per questi ultimi, il

Capitolato offre indicazioni di natura meramente esemplificativa (change "di durata significativa" come ad esempio rifacimento di sottosistemi, migrazioni infrastrutturali, ..."), e precisa esplicitamente che tale servizio non è attivato a tutela del Fornitore ma degli obiettivi strategici dell'Amministrazione, e che in assenza di attivazione, il Fornitore deve comunque eseguire "adeguando in misura estremamente significativa lo schieramento e l'organizzazione operativa". Né il §5.2 né il §5.1.2 del Capitolato Tecnico forniscono criteri oggettivi per delimitare l'ambito di un change "non standard" (incluso nel canone) rispetto ad un "change complesso" (che giustificerebbe l'attivazione del servizio add-on).

Si chiede pertanto di voler specificare i parametri e/o i criteri oggettivi (a titolo esemplificativo: soglia di effort in giorni/uomo, durata, numero di Componenti ICT impattate, dimensioni di complessità tecnico-architettuale, impatto su più Contesti di erogazione, necessità di team dedicato, attività a priorità) che delimitano l'ambito del change "non standard" rispetto ad un change "complesso" oggetto del servizio add-on di cui al §5.2.

RISPOSTA

Nell'ambito dei servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT, la documentazione di gara non fornisce criteri o parametri oggettivi per distinguere i change non standard dai change complessi, rientrando questi ultimi, per loro natura, nella casistica dei change non standard.

Qualunque sia la modalità di esecuzione e remunerazione del servizio, il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività richieste entro i tempi massimi stabiliti. Con riferimento ai servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT erogati in modalità continuativa a canone ovvero continuativa a forfait, in assenza di attivazione da parte di Sogei del servizio di Supporto ai change complessi, è piena responsabilità del Fornitore operare al meglio, anche adeguando in misura estremamente significativa lo schieramento, l'organizzazione operativa e le competenze del proprio personale, per garantire il pieno raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Amministrazione e comunicati da Sogei.

Pertanto, con riferimento alle casistiche riportate nel quesito, Sogei potrebbe non attivare il servizio di Supporto ai change complessi anche in presenza di:

- effort, durata e/o numero di Componenti ICT impattate significativi;
- elevata complessità tecnico-architettuale;
- impatto su più Contesti di erogazione;
- alta priorità;

in coerenza con quanto previsto dalla documentazione di gara.

Si richiama inoltre quanto previsto dal paragrafo 5.1.2 del Capitolato Tecnico, secondo cui il servizio di Implementazione dell'Infrastruttura ICT garantisce il complesso delle attività operative necessarie alla messa in produzione delle Componenti ICT e Ausiliarie e alla loro integrazione nell'Infrastruttura ICT, nonché all'introduzione di cambiamenti non riconducibili ad attività di ordinaria gestione e manutenzione. Tale servizio comprende altresì le componenti applicative funzionali all'erogazione dei servizi all'utenza finale e le attività di installazione, configurazione, personalizzazione, test e avviamento dell'Infrastruttura ICT, assicurando il supporto continuativo ai servizi e alle applicazioni erogate o da rilasciare. Tale supporto, ove richiesto da Sogei, può essere erogato anche tramite team dedicati in via continuativa a specifici ambiti applicativi, senza ricorrere al servizio di Supporto ai change complessi.

DOMANDA n. 264

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §9.4.1.1.1 (pag. 81) e §9.4.1.1.1 Tabella 9 – Lotto 2 – Conduzione dell'Infrastruttura ICT – Modelli di erogazione (pag. 83)

Nel paragrafo §9.4.1.1.1 (pag. 81) del Capitolato Tecnico, vengono definiti due possibili modelli di erogazione:

- 1) Il modello DIM che prevede l'erogazione dei servizi effettuata prevalentemente attraverso la presenza continuativa di uno o più Team dedicato/i (Team di Presidio),
- 2) Il modello RIM che prevede l'erogazione dei servizi effettuata in parte da remoto, ossia dal Team del Centro Servizi, ed in parte attraverso la presenza continuativa di uno o più Team dedicato/i (Team di Presidio), sulla base delle indicazioni fornite da Sogei e in linea con quanto riportato nel seguito.

Nella Tabella 9 – Lotto 2 – Conduzione dell'Infrastruttura ICT – Modelli di erogazione (pag. 83) dello stesso paragrafo, l'unica differenza tra la Modalità RIM e la Modalità DIM inerenti a processi/servizi coperti dal Team del Centro Servizio e/o Team di Presidio, è il “Supporto al processo di IT Capacity management” che in modalità RIM è contemplata come processo/servizio sia del Team del Centro Servizi che del Team di Presidio e in modalità DIM solo come processo/servizio del Team di Presidio.

Considerando quanto indicato nel §9.4.1.1.1 (pag. 81) del Capitolato, si chiede di confermare che l'unica differenza tra i modelli di erogazione DIM e RIM per quanto riguarda al Lotto 2 – Conduzione dell'Infrastruttura, sia questa.

RISPOSTA

Come indicato nelle tabelle richiamate relative ai servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT erogati in modalità continuativa a canone, le attività a supporto del processo di IT Capacity Management sono da intendersi in carico al Team di Presidio sia nel modello RIM sia nel modello DIM. Per quanto non espressamente rappresentato nelle tabelle, restano ferme le caratteristiche dei modelli DIM e RIM descritte nel Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 265

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §9.4.2.2.2 (pag. 88) e Allegato 14 – Fogli ausilio offerta economica (Lotto 2)

Nel paragrafo §9.4.2.2.2 (pag. 88) del Capitolato Tecnico, viene indicata tra le diverse valorizzazioni economiche del servizio di Conduzione dell'infrastruttura ICT, quella relativa al “Singolo server virtuale in standby presso i siti secondari, pari al 15% del canone del Singolo server virtuale/laaS”. Poichè non è identificata nell'Allegato 14 per il Lotto 2 una voce specifica per questo tipo di server, si chiede di chiarire:

- i) se la valorizzazione economica del servizio relativo al Singolo server virtuale in standby è confermata o no;
- ii) se la valorizzazione di questo servizio è stata eventualmente inclusa nelle diverse voci di servizio dell'Allegato 14 per il Lotto 2 (ad esempio “Server virtuale / Server laaS”), o se questo servizio sia stato valorizzato in un altro modo.

RISPOSTA

Si conferma che i criteri di valorizzazione economica dei servizi sono definiti nel Capitolato Tecnico. L'Allegato 14 - Fogli ausilio offerta economica, sulla base di tali criteri, costituisce uno strumento di supporto per la formulazione dell'offerta economica con riferimento ai dimensionamenti stimati e agli elementi riportati nella documentazione di gara. Pertanto, l'eventuale assenza nell'Allegato 14 di specifiche voci, modalità di erogazione, fasce orarie o servizi non modifica i criteri di valorizzazione previsti dal Capitolato Tecnico, che trovano applicazione secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e dalle modalità di attivazione dei servizi definite da Sogei.

DOMANDA n. 266

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §9.4.2.2.2 (pag. 88 e §10.2.1.1 Tabelle dalla 33 alla 36 (pag. 131 a 134))

Nel paragrafo §9.4.2.2.2 (pag. 88) del Capitolato Tecnico, viene indicato che per il numero di Namespaces considerando la sua complessità si applicano "Incrementi" di 0% per i Namespaces Extra Small, 200% per Namespaces Small, 250% per Namespaces Medium e 350% per Namespaces Large.

Invece nel §9.4.2.2.2 (pag. 89) viene indicato che per il numero di Namespaces considerando la sua complessità vengono applicati come unità equivalenti 1 per i Namespaces Extra Small, 2 per Namespaces Small, 2.5 per Namespaces Medium e 3.5 per Namespaces Large.

Considerando che il calcolo del numero totale di Namespaces equivalenti nella Tabella 33 partendo dalla Tabella 34 e nella Tabella 35 partendo dalla Tabella 36 è coerente con quanto indicato in §9.4.2.2.2 (pag. 89), si chiede di confermare che, trattandosi di "Incrementi", il valore dell'"Incremento" per i Namespaces Extra Small è 0%, per i Namespaces Small è 100%, per i Namespaces Medium è 150% e per i Namespaces Large è 250%.

RISPOSTA

Si conferma che, ai fini del calcolo dei Namespace equivalenti, trovano applicazione i coefficienti indicati al par. 9.4.2.2.2 del Capitolato Tecnico, pari rispettivamente a 1, 2, 2,5 e 3,5 per i Namespace Extra Small, Small, Medium e Large. Tali coefficienti sono coerenti con i criteri di dimensionamento riportati nel Capitolato Tecnico e nell'Allegato 14 - Fogli ausilio offerta economica.

DOMANDA n. 267

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §9.10.2 (pag. 113) - Variazione dell'orario di servizio e tempi di preavviso

Il paragrafo §9.10.2 del Capitolato Tecnico, stabilisce preavvisi minimi per le estensioni non continuative: 1 ora per giornate feriali, 4 ore per sabato/domenica/festivi. La Tabella 20 "Lotto 2 – Fascia oraria di erogazione dei servizi" riportata nel paragrafo §9.10.1.2 del Capitolato Tecnico, indica per DT e DAG la fascia 08:00-20:00 (Fascia A). Nel Capitolato non è specificato se il preavviso decorre dall'orario di fine presidio o meno.

In relazione al §9.10.2 del Capitolato Tecnico, si chiede di confermare che il preavviso minimo per la richiesta di Servizio Esteso non continuativo, debba essere calcolato a ritroso dall'orario di termine della fascia oraria (es. entro le 19:00 per i Contesti DT e DAG con fascia 08:00-20:00, ed entro le 16:00 per

sabato/domenica/festivi).

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 268

Rif. Allegato 3 del Capitolato Tecnico “All. 3 del CT - Indicatori di qualità” §4.15 (pag. 60)

L'Allegato 3 al Capitolato Tecnico (§4.15) definisce l'indicatore di Qualità “IQ26” come il rapporto A/B dove:
A = numero di ticket di Problem aperti al termine del periodo di riferimento (trimestre) - B = numero di ticket di Problem aperti all'inizio del periodo di riferimento - Soglia: $IQ26 \leq 1$ (penale tramite Indici di prestazione IP3 se superata) - Nota 10: se all'inizio del periodo non sono presenti Problem aperti, B viene fissato convenzionalmente a 3.

La formula misura la capacità di smaltimento del backlog trimestrale, ma non specifica:

- (a) se i ticket di Problem aperti e chiusi nel medesimo trimestre concorrano al conteggio di A e/o B, o se entrino solo nel calcolo dell'indicatore IQ26;
- (b) se esista un meccanismo di sospensione o neutralizzazione del calcolo per Problem la cui risoluzione dipende da terze parti (vendor, fix software, team applicativi) con tempi tecnici superiori al trimestre;
- (c) come si comporta la formula nel primo trimestre di erogazione (dopo lo start-up), quando il valore di B potrebbe essere il valore convenzionale 3, indipendentemente dal numero effettivo di Problem ereditati o aperti.

In relazione al §4.15 dell'Allegato 3 al Capitolato Tecnico (IQ26 – Problem individuati), si chiede di specificare:

- i) Se i ticket di Problem aperti e chiusi nel medesimo trimestre di riferimento rientrino nel conteggio di A (al termine del periodo) oppure se, essendo già chiusi, non vengano conteggiati in A — e conseguentemente se un Problem aperto a ridosso della chiusura trimestrale e non ancora chiuso al termine del periodo penalizzi automaticamente IQ26 indipendentemente dalla fase di avanzamento della risoluzione;
- ii) Se esista un meccanismo contrattuale — analogo alla sospensione (pending) prevista per i ticket di Incident — che consenta di neutralizzare il contributo ad A di un ticket di Problem la cui risoluzione sia bloccata da dipendenze esterne al Fornitore Lotto 2 (es. attesa di fix vendor, attesa di intervento di terze parti, dipendenza da attività del Fornitore Lotto 3), documentabili con evidenze formali;
- iii) Se nel primo trimestre di erogazione effettiva (successivo allo start-up) il valore di B venga fissato al valore convenzionale 3 oppure venga assunto pari al numero effettivo di Problem aperti al termine del periodo di start-up, e se in quest'ultimo caso esista un meccanismo di allineamento iniziale concordato con Sogei.

RISPOSTA

I ticket di Problem aperti e chiusi nel medesimo periodo di riferimento non concorrono al calcolo dell'indicatore. Attualmente non è previsto un meccanismo di sospensione dei ticket di Problem; gli eventuali contributi di soggetti terzi sono gestiti nell'ambito del relativo processo. Nei casi in cui il piano delle attività per la risoluzione definitiva del Problem preveda un'approvazione da parte di Sogei, il Fornitore

presenterà la soluzione dettagliata, con la stima dei tempi e delle azioni necessarie alla relativa attuazione, indicando eventuali vincoli. A fronte di eventi di particolare rilevanza, Sogei si riserva la facoltà di elevare il valore di soglia per uno o più periodi di riferimento.

DOMANDA n. 269

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §5.1.2 (pag. 36), §9.10.2 (pag. 113) e Allegato 3 del Capitolato Tecnico “All. 3 del CT - Indicatori di qualità” §4.1.1.4 (pag. 33)

L'Allegato 3 (§4.1.1.4) specifica che i change “standard” sono sottomessi dal Requester e indirizzati automaticamente al Fornitore, e i change “predefiniti” sono sottomessi dal Requester e inoltrati al Fornitore tramite un team Sogei. Per entrambe le tipologie è indicato esplicitamente il soggetto sottomettente e il flusso di routing. Per i change “non standard”, né il Capitolato Tecnico né l'Allegato 3 specificano: (a) i criteri tecnici od operativi che li distinguono dai change “standard/predefiniti”; (b) quali soggetti siano abilitati a sottometterli; (c) se Sogei e/o il Fornitore Lotto 3 possano definire autonomamente la pianificazione senza preventivo coinvolgimento del Fornitore Lotto 2 esecutore. Il §9.10.2 del Capitolato Tecnico, precisa che la pianificazione è “concordata in fase di costruzione del change non standard” e che il Fornitore produce il Piano di Lavoro da sottoporre ad approvazione Sogei, ma non chiarisce se SOGEI e/o Lotto 3 possano imporre vincoli temporali al di fuori di tale processo.

In relazione al §5.1.2 del Capitolato Tecnico e al §4.1.1.4 dell'Allegato 3, si chiede di chiarire:

- i) Quali criteri tecnici e/o operativi distinguono un ticket di change “non standard” da un change “standard” o predefinito;
- ii) Quali soggetti sono abilitati a sottomettere un ticket di change “non standard” (es. solo Sogei oppure anche il Fornitore Lotto 3) e attraverso quale iter;
- iii) Se Sogei e/o il Fornitore Lotto 3 possano definire autonomamente date di esecuzione e vincoli temporali per un change “non standard” prima del coinvolgimento del Fornitore Lotto 2, ovvero se la pianificazione debba essere preventivamente concordata con il Fornitore Lotto 2 tenendo conto del tempo tecnico necessario.

RISPOSTA

Per la distinzione “da letteratura” tra change standard e change non standard, si faccia riferimento alle Best practices ITIL. Nell'Allegato 3 è riportata una lista esemplificativa e non esaustiva di attività riconducibili a change standard/predefiniti. In fase di presa in carico dei servizi, nonché per l'intera durata contrattuale, sono comunicate da Sogei le variazioni a tale lista che potrebbero portare ad una ulteriore definizione di attività riconducibili a ticket di change standard/predefiniti, specifica per ciascun ambito, via via che si proceda alla standardizzazione e/o all'automazione di nuove attività.

I change non standard sono sottomessi da un Requester al pari dei change standard/predefiniti. In base ai processi/procedure vigenti per i diversi contesti di erogazione, l'ingaggio del Fornitore può avvenire tramite ticket di change e/o di release come specificato nella documentazione di gara.

Come specificato nell'Allegato 3, la pianificazione è concordata in fase di costruzione del change non standard/release ed è tracciata sugli Strumenti a supporto dell'operatività. Su richiesta, il Fornitore deve produrre anche uno o più Piani di lavoro da sottoporre all'approvazione di Sogei. Nel definirne la

pianificazione di dettaglio, il Fornitore deve tenere conto esclusivamente del tempo tecnico necessario per l'esecuzione delle attività. Pertanto, nell'eventualità in cui i vincoli temporali indicati da Sogei non possano essere rispettati, il Fornitore deve fornire le relative motivazioni tecniche. La pianificazione e/o la ripianificazione di ciascun ticket è soggetta ad approvazione da parte di Sogei. È richiesto che, salvo impedimenti non dipendenti dal Fornitore, i team operino rispettando gli impegni presi nella fase di pianificazione e che in ogni caso, salvo diversa indicazione di Sogei, rispettino il tempo massimo di esecuzione prefissato da Sogei stessa per le diverse tipologie di attività, ove ciò sia applicabile.

DOMANDA n. 270

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §3.7 (pag. 19) (Servizi cloud impiegati a supporto delle prestazioni contrattuali); Disciplinare di gara ID 2938 §9 (pag. 30) (requisiti di partecipazione L2)

Il Capitolato Tecnico a §3.7 stabilisce che, per il trattamento di dati ordinari, trovano applicazione il livello QC2 per i servizi cloud e il livello AI2 per le relative infrastrutture, e che livelli superiori si applicano ove le caratteristiche delle prestazioni o la tipologia dei dati lo richiedano. Il medesimo paragrafo prevede che il Fornitore, prima della stipula, indichi i singoli servizi cloud impiegati e dimostri il possesso del livello richiesto.

Si chiede di confermare:

- i) Che i servizi GPAI commerciali con qualificazione QC2 (a titolo esemplificativo e non esaustivo, Microsoft 365 Copilot) possano essere utilizzati dal Fornitore per attività operative interne alla fornitura;
- ii) Se i servizi cloud di questo tipo, qualora ammessi, debbano essere inclusi nel BOM di cui al criterio tabellare n. 13, e con quale granularità (nome del servizio/prodotto o istanza/tenant specifico).

RISPOSTA

Con riferimento al primo quesito, si evidenzia che le previsioni di cui al paragrafo 3.7 del Capitolato Tecnico trovano applicazione esclusivamente qualora il Fornitore impieghi infrastrutture e/o servizi cloud, nell'erogazione dei servizi oggetto della presente iniziativa. A tal fine si rinvia anche alla risposta alla precedente domanda n. 1.

Con riferimento al secondo quesito, i servizi e le categorie dell'Allegato 2 del DPCM 30 aprile 2025 rilevanti in relazione all'oggetto della presente gara sono esclusivamente quelli riportati in corrispondenza degli appositi criteri premiali previsti per i vari lotti per la tutela della sicurezza nazionale (per il lotto 2, criterio 13) e al paragrafo 3.6 del Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 271

Rif. Allegato 1 del Capitolato Tecnico ID 2938 "All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo"; Allegato 4 del Capitolato Tecnico ID 2938 "All. 4 del CT - Processi e statistiche" §2.7 (pag. 8) (IT Capacity Management)

L'Allegato 1 al Capitolato Tecnico riporta, tra i prodotti dell'attuale contesto tecnologico Sogei, "BMC Capacity Optimization". L'Allegato 4 al Capitolato Tecnico §2.7 prevede che il Fornitore Lotto 2 possa utilizzare, per l'IT Capacity Management: (i) strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione, (ii) script e funzionalità native delle tecnologie in uso, (iii) propria strumentazione automatica, in base a quanto

concordato con Sogei.

Si chiede di confermare:

- i) Se l'elenco dei prodotti dell'Allegato 1 al Capitolato Tecnico costituisca una rappresentazione dello stato tecnologico attuale ("as-is") e non un vincolo prescrittivo sugli strumenti che il Fornitore è tenuto a impiegare, fermo restando quanto previsto dall'Allegato 4 §2.7. In caso di conferma che di tratti della rappresentazione dello stato tecnologico attuale, si richiede di specificare il livello di copertura dello strumento "BMC Capacity Optimization" sul parco macchine;
- ii) Se, qualora Sogei metta a disposizione una versione aggiornata di un prodotto incluso nell'Allegato 1 (es. la piattaforma BMC Helix in evoluzione rispetto a BMC Capacity Optimization), il Fornitore sia tenuto ad adottarla a parità di condizioni contrattuali e senza oneri aggiuntivi;
- iii) Se nell'offerta tecnica il Fornitore possa descrivere l'utilizzo di propria strumentazione automatica per il Capacity Management — in linea con la facoltà prevista dall'Allegato 4 §2.7 — fermo restando il successivo accordo operativo con Sogei all'avvio della fornitura.

RISPOSTA

Si ribadisce quanto previsto dalla documentazione di gara. L'All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo riporta una rappresentazione del contesto tecnologico attuale. Sogei si riserva la facoltà di introdurre ulteriori tecnologie e strumenti per l'intera durata contrattuale, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

Con riferimento all'IT Capacity Management, il Fornitore Lotto 2, nell'erogazione del servizio, può utilizzare gli strumenti e i prodotti specifici resi disponibili da Sogei e/o dall'Amministrazione ovvero può utilizzare script e/o le funzionalità native delle tecnologie in uso. Ove lo ritenga opportuno, può avvalersi anche di strumentazione automatica resa disponibile dal Fornitore stesso, secondo quanto concordato con Sogei.

Ai fini della predisposizione dell'offerta tecnica, il concorrente faccia riferimento a quanto previsto nella documentazione di gara.

DOMANDA n. 272

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §11.2 (pag. 140) (Team operativi — gruppo di presa in carico del ticket, prima problem determination e dispatching) e §11.2.3 (pag. 143) (attività erogate dal Team del Centro Servizi)

Il paragrafo §11.2 del Capitolato Tecnico prevede che, "nell'eventualità in cui nell'ambito degli Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione non siano implementati meccanismi automatici di routing verso il gruppo competente per la risoluzione", il Fornitore individui, per ciascun servizio e per ciascun Contesto di erogazione, "un gruppo dedicato alla presa in carico del ticket, ad una prima problem determination e al dispatching dello stesso". Al contempo, il §11.2.3 del Capitolato Tecnico pone in capo al Team del Centro Servizi (H24) "gli interventi risolvibili al I livello" e "la tempestiva attivazione delle procedure di escalation" — attività che ricomprendono, per loro natura, la presa in carico, la prima diagnosi e l'instradamento del ticket verso il gruppo competente. Ne deriva che il gruppo dedicato richiesto al §11.2 del Capitolato Tecnico (presa in carico + prima problem determination + dispatching) in caso di assenza di meccanismi automatici di routing, svolgerebbe le medesime attività di I livello H24 già previste/richieste da parte del Centro Servizi.

Si chiede di:

- i) Confermare che, in presenza di meccanismi automatici di routing (quali quelli offerti dalla piattaforma ITSM in uso presso la Committente), il Fornitore di cui al §11.2 del Capitolato Tecnico si intende assolto dallo strumento unitamente al I livello del Team del Centro Servizi (§11.2.3), senza obbligo di costituire un gruppo dedicato ulteriore per ciascun servizio/Contesto di erogazione;
- ii) Confermare che, laddove tale funzione debba comunque essere presidiata (assenza di routing automatico per uno specifico servizio/contesto), essa possa essere integrata nel I livello H24 del Centro Servizi — con la competenza e le regole di instradamento declinate per Contesto — senza necessità di una struttura organizzativa separata e non continuativa a monte del Centro Servizi;
- iii) In subordine, ove si intenda un gruppo distinto dal Centro Servizi, specificare la copertura oraria richiesta per tale gruppo e la relazione/coesistenza con il I livello H24 del Centro Servizi.

RISPOSTA

In merito al punto i), non si conferma. In caso di presenza di meccanismi automatici di routing, il requisito si intende assolto dalla soluzione in uso unitamente al Team di Presidio e, ove applicabile in funzione dei processi e delle procedure vigenti per lo specifico contesto, del modello di erogazione e della tipologia di Conduzione attivati da Sogei, dal Team del Centro Servizi.

In merito al punto ii), non si conferma. In caso di assenza di meccanismi automatici di routing, il requisito si intende assolto da un gruppo dedicato alla presa in carico del ticket, alla prima problem determination e al dispatching dello stesso che, in funzione dei processi e delle procedure vigenti per lo specifico contesto di erogazione, del modello di erogazione e della tipologia di Conduzione attivati da Sogei, potrebbe comprendere il Team del Centro Servizi.

In merito al punto iii), la copertura oraria deve garantire la presa in carico del ticket, una prima problem determination e il dispatching dello stesso nella fascia oraria di erogazione e, ove applicabile, H24x7, nel rispetto di quanto riportato nella documentazione di gara e degli obiettivi di qualità definiti nell'All. 3 del CT - Indicatori di qualità.

DOMANDA n. 273

Rif. Disciplinare di gara ID 2938 - Criterio 10 Lotto 2 (pag. 80); Capitolato Tecnico ID 2938 § 5.1.3.1, 5.1.3.2 (da pag. 40), 5.1.5 (pag. 54) e 8.2 (pag. 70)

Il paragrafo §5.1.3.2 del Capitolato prevede che, ove richiesto da Sogei nell'ambito dei processi e delle procedure vigenti, i risultati delle attività di Penetration Test siano formalizzati e inviati in verifica a Sogei, accompagnati dal piano di rientro. Il paragrafo §8.2.8 — richiamato nell'ambito del paragrafo §8.2 citato dal criterio — prevede esplicitamente che il Fornitore renda disponibili prodotti a supporto del Penetration Test. Il testo del Criterio 10 descrive le attività richieste in termini di Vulnerability Assessment e remediation, senza citare espressamente i Penetration Test.

Si chiede pertanto di chiarire se le attività di Penetration Test e i relativi deliverable (Piano di Penetration Test ed Esito Penetration Test, previsti al paragrafo §9.12.2 del Capitolato) siano da considerarsi in scope per il Criterio 10 ai fini della descrizione delle modalità operative nell'offerta tecnica, e se la messa a disposizione degli strumenti a supporto del Penetration Test di cui al paragrafo §8.2.8 costituisca un

elemento da descrivere nel medesimo criterio.

RISPOSTA

Il Criterio 10 del Lotto 2 è riferito alle attività di Vulnerability Assessment e alle conseguenti azioni di remediation, secondo quanto previsto dal Disciplinare di gara. Resta fermo quanto previsto dal Capitolato Tecnico in merito alle attività di Penetration Test, ove previste o richieste da Sogei nell'ambito dei processi e delle procedure vigenti nel contesto di erogazione.

DOMANDA n. 274

Rif. Disciplinare di gara ID 2938 - Criterio 13 Lotto 2 (pag. 82-83) e Criterio 9 Lotto 3 (pag. 104); Capitolato Tecnico ID 2938 §3.5, DPCM 30/04/2025 Allegato 2 (Categorie 18 e 20) e Linee Guida ACN per l'applicazione dei criteri di premialità del 24 ottobre 2025

Il Criterio 13 del Lotto 2 e il Criterio 9 del Lotto 3 prevedono entrambi la premialità per la messa a disposizione di tecnologie di cybersicurezza italiane o di Paesi UE/NATO/Allegato 3 del DPCM 30/04/2025, con riferimento ai servizi appartenenti alle Categorie 18 e 20 dell'Allegato 2 del medesimo DPCM.

In entrambi i casi il testo del criterio fa riferimento a "*tecnologie di cybersicurezza*" ai sensi dell'articolo 4 del DPCM 30/04/2025, senza tuttavia specificare se tale perimetro debba intendersi limitato agli strumenti classificabili come tecnologie di cybersicurezza in senso stretto, quali, a titolo esemplificativo, strumenti di Vulnerability Assessment, Penetration Test, monitoraggio della sicurezza, gestione degli accessi privilegiati ed endpoint protection, oppure esteso a tutti i componenti software e tecnologici utilizzati per l'erogazione dei servizi rientranti nelle Categorie 18 e 20, inclusi strumenti di monitoraggio operativo, gestione delle configurazioni, automazione e ticketing.

Si chiede pertanto di confermare, con riferimento sia al Criterio 13 del Lotto 2 sia al Criterio 9 del Lotto 3, se la BOM richiesta debba essere compilata esclusivamente con riferimento alle tecnologie di cybersicurezza. In caso contrario si chiede di specificare per quali componenti software/tecnologici la BOM debba essere compilata.

RISPOSTA

Si vedano i punti A.2), A.3), A.4), A.5) e A.8) dell'errata corrige pubblicata in data 10/09/2026. In ogni caso, la BOM andrà prodotta con riferimento ai servizi indicati nelle tabelle di cui al par. 17.1 del Disciplinare relative ai criteri ID 13 e ID 9. Si precisa, infatti, che ai fini dell'attribuzione del predetto punteggio premiale, rileva il luogo di erogazione del servizio.

DOMANDA n. 275

Rif. Disciplinare di gara ID 2938 - Criterio 11 Lotto 2 (pag. 81); Capitolato Tecnico ID 2938 - §5.1.5 (pag. 54) e §8.2 (pag. 70)

Il Criterio 11 del Lotto 2 richiede di descrivere le modalità organizzative e operative adottate per la rilevazione, la presa in carico e la gestione degli eventi e degli incidenti di cybersecurity relativi ai servizi del Lotto 2, nel rispetto dei processi, degli strumenti e delle responsabilità previsti dal Capitolato Tecnico (paragrafi 5.1.5 e 8.2).

Il testo del criterio fa riferimento alle attività svolte nell'ambito della conduzione dell'infrastruttura ICT —

rilevazione, classificazione, escalation, contenimento e coordinamento con le strutture della Committente — senza tuttavia specificare esplicitamente se tali attività debbano intendersi come parte integrante dei servizi di conduzione del Lotto 2, in collaborazione con le strutture di sicurezza di Sogei, ovvero come l'erogazione di un servizio SOC autonomo o come estensione del SOC esistente di Sogei.

Si chiede pertanto di confermare che il Criterio 11 riguardi esclusivamente le attività di rilevamento e gestione degli eventi e degli incidenti di cybersecurity svolte dal Fornitore nell'ambito della conduzione dell'infrastruttura ICT del Lotto 2, in collaborazione con il SOC di Sogei e nel rispetto dei processi e degli strumenti dalla stessa definiti, e non l'erogazione di un servizio SOC autonomo né l'estensione o la sostituzione del servizio SOC esistente di Sogei.

RISPOSTA

Il criterio è finalizzato alla valutazione degli aspetti riportati nel Disciplinare di gara in corrispondenza dello stesso, anche in funzione delle attività di cui al paragrafo 5.1.3.2 del Capitolato Tecnico, da svolgersi in collaborazione con il SOC di Sogei, nel rispetto dei processi, delle procedure, delle policy e degli strumenti definiti dalla stessa, nonché del perimetro di affidamento e della tipologia di conduzione attivata da Sogei.

DOMANDA n. 276

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §5.1.3.1 (pag. 42)

In riferimento a quanto previsto nel §5.1.3.1 del Capitolato Tecnico, per cui è indicato che le attività di Vulnerability Assessment debbano essere applicate all'infrastruttura ICT ed ai servizi da essa erogati, comprese le “componenti sw sviluppate ad hoc”, si chiede di confermare se tali componenti sw si riferiscono a software/implementazioni custom.

RISPOSTA

Si conferma che per componenti software sviluppate ad hoc si intendono programmi, moduli, componenti o applicazioni realizzati su misura per soddisfare specifiche esigenze funzionali o operative del servizio.

DOMANDA n. 277

Rif. Disciplinare di Gara ID 2938, §17.1 – Criteri 28 e 29 del Lotto 2 e Criteri 14, 22 e 23 del Lotto 3; Capitolato Tecnico ID 2938, §§3.7, 5.1.4, 5.1.5, 6.2, 6.7, 6.8, 6.9, 8.1 e 8.2

In relazione alle soluzioni di AI, GenAI, LLM e automazione previste nei criteri richiamati, premesso che la loro eventuale adozione operativa resta subordinata alle decisioni della Committente e che quanto offerto non costituisce di per sé obbligo di implementazione, si chiede di chiarire:

- i) se possano essere utilizzati strumenti e piattaforme già disponibili presso Sogei/Amministrazione e, in tal caso, se i relativi costi incrementali, inclusi licenze, token, servizi e consumi, siano a carico della Committente o del Fornitore;
- ii) quali attività e deliverable debbano intendersi inclusi nell'offerta del Fornitore, distinguendo tra analisi, progettazione, demo o PoC e attività di sviluppo, integrazione, test, rilascio e manutenzione;
- iii) se, una volta che la Committente abbia deciso di adottare uno use case proposto, le attività di implementazione siano da considerarsi comprese nel prezzo offerto oppure siano oggetto di una successiva specifica attivazione contrattuale;

iv) qualora l'implementazione sia inclusa, quale sia il relativo perimetro massimo in termini di numero di use case, funzionalità, ambienti, utenti, integrazioni e volumi di consumo.

RISPOSTA

Si chiarisce che i criteri di valutazione richiamati sono finalizzati a valorizzare proposte migliorative relative all'impiego di soluzioni di Artificial Intelligence, Generative AI, Large Language Models e tecniche di automazione nell'ambito dei servizi oggetto dell'appalto. Le proposte saranno valutate secondo quanto previsto dalla documentazione di gara in corrispondenza del criterio e, ove offerte, costituiranno impegni contrattuali nei limiti e secondo le condizioni ivi previste.

L'eventuale adozione operativa delle soluzioni proposte resta subordinata alle valutazioni della Committente e avverrà nell'ambito delle attività e delle prestazioni previste dal Contratto, dal Capitolato Tecnico e dai relativi strumenti di pianificazione ed esecuzione.

La documentazione di gara non prevede un obbligo di implementazione automatica delle soluzioni proposte né definisce preventivamente uno specifico numero minimo o massimo di use case, funzionalità, ambienti, utenti, integrazioni o volumi di utilizzo. Le attività eventualmente richieste in fase esecutiva saranno definite nell'ambito del perimetro contrattuale, secondo le modalità previste dalla documentazione di gara e in funzione delle esigenze della Committente.

Con riferimento agli eventuali costi relativi a prodotti, piattaforme, licenze, servizi o componenti tecnologiche, resta fermo quanto previsto nella descrizione dei singoli criteri e dalla restante documentazione di gara. L'offerta tecnica deve pertanto essere formulata nel rispetto delle relative previsioni e delle condizioni economiche offerte dal concorrente, poiché la relativa remunerazione è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari offerti per l'esecuzione dei servizi.

DOMANDA n. 278

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §8.2.3 (pag. 70), §8.2.6 (pag. 71), §8.2.8 (pag. 72); Disciplinare di gara ID 2938 - §17.1 (pag. 66, 86, 94, 104); Allegato 1 "All. 1 del CT - Contesto tecnologico e applicativo" §1.21 (pag. 10)

In riferimento a strumenti e prodotti riportati nei documenti di riferimento indicati, si richiede di:

- i) Confermare se tali strumenti/prodotti rappresentano il reale perimetro degli strumenti in uso, oppure costituiscono semplicemente l'inventario storico delle licenze disponibili;
- ii) Confermare se eventuali soluzioni proposte dal Fornitore nella risposta, debbano privilegiare esclusivamente gli strumenti dell'ecosistema SOGEI indicati, oppure saranno prese in considerazione anche proposte che introducono nuovi componenti tecnologici. In tale scenario si richiede se tali componenti tecnologici proposti, debbano essere specificati nella BOM (di cui al punto precedente n.18).

RISPOSTA

Con riferimento al punto i), si veda la risposta fornita alla domanda n. 271.

Con riferimento al punto ii), si conferma quanto previsto dalla documentazione di gara e dai relativi criteri di valutazione. Per l'IT Capacity Management, il Fornitore Lotto 2, nell'erogazione del servizio, può utilizzare gli strumenti e i prodotti specifici resi disponibili da Sogei e/o dall'Amministrazione ovvero può utilizzare script e/o le funzionalità native delle tecnologie in uso. Ove lo ritenga opportuno, può avvalersi anche di

strumentazione automatica resa disponibile dal Fornitore stesso, secondo quanto concordato con Sogei. Ai fini della predisposizione dell'offerta tecnica, il concorrente effettua le proprie valutazioni sulla base di quanto previsto dalla documentazione di gara.

DOMANDA n. 279

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938, Tabella 20 – “Lotto 2 – Fascia oraria di erogazione dei servizi” (pag. 112)

Con riferimento alla Tabella 20 del Capitolato Tecnico, per il contesto di erogazione **“Data Center Sogei – Centri di competenza dedicati a clienti specifici”** risultano indicate due differenti fasce orarie per il servizio di **Conduzione dell'infrastruttura ICT**, rispettivamente:

- lunedì-venerdì, ore **08:00-20:00**;
- lunedì-venerdì, ore **08:00-18:00**.

Si chiede di chiarire quale delle due fasce orarie debba essere considerata applicabile al suddetto contesto di erogazione ai fini del corretto dimensionamento e dell'organizzazione dei servizi.

RISPOSTA

Si conferma che, per il contesto di erogazione **“Data Center Sogei – Centri di competenza dedicati a clienti specifici”**, risultano applicabili entrambe le fasce orarie indicate nella Tabella 20 del Capitolato Tecnico.

DOMANDA n. 280

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §9.4.1.1.1 – Modelli e modalità di erogazione; Tabelle 7, 8 e 9 (da pag. 82)

Con riferimento al §9.4.1.1.1 del Capitolato Tecnico, si rileva che i modelli di erogazione dei servizi sono individuati come **DIM** e **RIM**. Nel medesimo paragrafo viene inoltre specificato che le “modalità di erogazione” sono definite “in funzione del modello (DIM/RIM)”, formulazione che sembra configurare la modalità di erogazione come una declinazione del modello, anche in relazione al Team coinvolto nell'erogazione del servizio.

Nelle successive Tabelle 7, 8 e 9, tuttavia, la colonna relativa alla “modalità di erogazione” riporta direttamente i valori **DIM** e **RIM**, generando una possibile sovrapposizione terminologica tra i concetti di “modello di erogazione” e “modalità di erogazione”.

Si chiede pertanto di confermare che:

- i) **DIM** e **RIM** debbano essere considerati i modelli di erogazione dei servizi;
- ii) per **modalità di erogazione** debba intendersi la combinazione tra il Team coinvolto nell'erogazione, ossia **Presidio** o **Centro Servizi**, e il relativo modello di erogazione, **DIM** o **RIM**;
- iii) l'intestazione “modalità di erogazione” riportata nelle Tabelle 7, 8 e 9, laddove associata ai soli valori DIM/RIM, debba intendersi come un refuso e debba essere sostituita con “modello di erogazione”.

RISPOSTA

In merito al punto i), si conferma che DIM e RIM costituiscono i modelli di erogazione dei servizi.

In merito al punto ii), non si conferma.

In merito al punto iii), si conferma che, nelle Tabelle 7, 8 e 9, l'intestazione “modalità di erogazione”, laddove

associata ai soli valori DIM e RIM, è da intendersi come “modello di erogazione”.

DOMANDA n. 281

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 – §2.1 “Oggetto” (pag. 9), § 5.1.3.4 “Gestione dei servizi di PEL Online e Collaboration” (pag. 49), §5.1.4 “Conduzione delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi” (pag. 52)

Considerato che il Capitolato Tecnico contempla la gestione operativa e conduzione di piattaforme di monitoraggio e collaboration, che includono funzionalità di Intelligenza Artificiale, quali ad esempio Microsoft Copilot, si chiede di confermare che, qualora nell'esecuzione dei servizi vengano utilizzati strumenti o funzionalità AI forniti da vendor terzi:

- i) gli obblighi del Fornitore siano limitati alle attività di configurazione, integrazione, gestione operativa, monitoraggio e supporto rientranti nella propria sfera di controllo;
- ii) non rientrino nella responsabilità del Fornitore le caratteristiche intrinseche dei modelli AI forniti da terzi, quali, a titolo esemplificativo, logiche di addestramento, dataset utilizzati, modalità di funzionamento, aggiornamenti evolutivi e limitazioni tecnologiche dei prodotti, salvo quanto riconducibile a configurazioni, integrazioni o utilizzi imputabili al Fornitore.

RISPOSTA

Si richiamano le previsioni della documentazione di gara e, in particolare, dell'All. 3 del CT - Indicatori di qualità. Il Fornitore è tenuto ad adempiere agli obblighi previsti dalla documentazione di gara con riferimento alle attività di propria competenza. L'eventuale applicazione di Indicatori di Qualità, rilievi, penali o altre azioni contrattuali avverrà secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e contrattuale.

DOMANDA n. 282

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §3 “Contesto” (pag. 10), §5.1 “Conduzione dell'infrastruttura ICT” (pag. 35)

Premesso che il Capitolato prevede l'interazione con infrastrutture, software e servizi erogati da provider esterni e vendor terzi, si chiede di confermare che, ai fini dell'applicazione di eventuali rilievi o penali, sia valutata l'effettiva imputabilità dell'evento al Fornitore, fermo restando l'obbligo dello stesso di attivare tempestivamente le attività di propria competenza previste dalla documentazione di gara.

RISPOSTA

Si richiamano le previsioni di cui al paragrafo 5.1.3.2 del Capitolato Tecnico e all'Allegato 3 al Capitolato Tecnico in materia di manutenzione correttiva, livelli di servizio e Indicatori di Qualità. Il Fornitore è tenuto ad attivare tempestivamente tutte le attività di propria competenza previste dalla documentazione di gara. L'eventuale applicazione di Indicatori di Qualità, rilievi, penali o altre azioni contrattuali avverrà secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e contrattuale.

DOMANDA n. 283

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §3.7 “Previsioni relative agli eventuali servizi cloud impiegati a supporto delle prestazioni contrattuali” (pag. 19)

Si chiede di confermare che, nei casi di revoca, sospensione o perdita della qualificazione/adeguamento ACN di servizi cloud erogati da un Cloud Service Provider terzo:

- i) il Fornitore potrà proporre soluzioni alternative funzionalmente equivalenti;
- ii) eventuali malfunzionamenti, ritardi o impatti derivanti da decisioni o procedure dipendenti dal Cloud Service Provider non saranno imputabili al Fornitore, fermo restando quanto di propria competenza previsto dalla documentazione di gara.

RISPOSTA

Si rappresenta che resta fermo quanto previsto dalla documentazione di gara. Qualora, nel corso dell'esecuzione contrattuale, intervengano provvedimenti di revoca, sospensione o perdita della qualificazione/adeguamento ACN relativi a servizi cloud impiegati dal Fornitore ai fini dell'erogazione delle prestazioni contrattuali, quest'ultimo sarà tenuto ad adottare tutte le misure necessarie a garantire la continuità e la conformità del servizio nel rispetto delle prescrizioni contrattuali e normative applicabili. L'eventuale impiego di soluzioni alternative avverrà secondo quanto previsto dalla documentazione contrattuale e dalla normativa vigente, fermo restando che il Fornitore rimane responsabile dell'esatto adempimento delle obbligazioni assunte con il Contratto.

DOMANDA n. 284

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §3.6 “Previsioni relative alla cybersecurity” (pag. 19)

Si chiede di confermare che:

- i) Con riferimento agli obblighi derivanti dal DPCM 30 aprile 2025 e dall'Allegato 1 richiamato dal Capitolato Tecnico, gli obblighi del Fornitore siano limitati alle componenti, ai processi, agli asset e alle attività ricadenti nella propria sfera di controllo e responsabilità e non comprendano obblighi di garanzia end-to-end relativamente a componenti, infrastrutture o configurazioni gestite direttamente da Sogei, dall'Amministrazione o da terzi.
- ii) ai fini della corretta applicazione delle disposizioni previste dal DPCM 30 aprile 2025, Sogei individuerà preventivamente, in sede di affidamento delle singole attività o servizi, l'eventuale riconducibilità degli stessi a un contesto di impiego connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici e della sicurezza nazionale, specificando gli eventuali requisiti ulteriori richiesti.

RISPOSTA

Non si conferma nei termini prospettati.

Resta fermo quanto previsto dal § 3.6 del Capitolato Tecnico, ai sensi del quale, con riferimento ai Lotti 2 e 3, i servizi oggetto dell'iniziativa possono essere ricondotti alle categorie 18 e 20 dell'Allegato 2 del DPCM 30 aprile 2025 e, ove utilizzati per prestazioni ricadenti nell'ambito di un contesto di impiego connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici e della sicurezza nazionale, dovrà essere garantito il rispetto delle disposizioni applicabili dell'Allegato 1 al medesimo DPCM.

Gli obblighi del Fornitore sono quelli derivanti dalla documentazione di gara, dall'offerta tecnica e dai contratti eventualmente stipulati.

DOMANDA n. 285

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §6.2 “Supporto al governo delle operazioni IT” (pag.56) e §5.1.3.1 (pag. 40)

Con riferimento ai servizi di Vulnerability Assessment (VA) e Penetration Test (PT), si chiede di confermare che:

- i) con riferimento a tali attività, ed in particolare allo svolgimento di verifiche e gestione della sicurezza, attività di vulnerability assessment, penetration test su reti e/o sistemi di Sogei/Amministrazioni o di terzi, Sogei/Amministrazione rilascerà al Fornitore preventiva autorizzazione scritta a tal fine, anche ai sensi dell'art. 50 del codice penale e anche per conto di eventuali terzi (quali titolari, gestori o fornitori di servizi sui cui sistemi essa accede);
- ii) i servizi indicati costituiscono attività di supporto all'identificazione del rischio e non comportano alcuna garanzia circa il rilevamento di tutte le vulnerabilità, minacce o modalità di attacco eventualmente presenti.

In ogni caso, si chiede di confermare che eventuali attività di VA e PT su componenti, applicazioni o servizi sviluppati e/o gestiti da soggetti terzi saranno svolte secondo regole d'ingaggio previamente condivise e che il Fornitore non risponderà di vulnerabilità riconducibili esclusivamente a componenti software, applicazioni o configurazioni non sviluppate né gestite dal medesimo.

RISPOSTA

Si richiama quanto previsto al par. 3.5 del Capitolato tecnico, ossia che "Nell'ambito delle attività di progettazione, realizzazione, evoluzione e presa in carico delle componenti e dei servizi oggetto della fornitura, ove applicabili, la pianificazione e gli esiti delle verifiche di Vulnerability Assessment e – ove preventivamente autorizzate da Sogei - di Penetration Test, effettuate sulle infrastrutture, sui servizi e sulle eventuali componenti di soggetti terzi coinvolti nell'erogazione dei servizi devono essere riportati nella documentazione prodotta nell'ambito della fornitura. Tali evidenze costituiscono parte integrante della documentazione progettuale e realizzativa prodotta nell'ambito della fornitura e concorrono alle attività di verifica e validazione dei relativi prodotti e deliverable da parte della Committente”.

DOMANDA n. 286

Rif. Capitolato Tecnico ID 2938 - §8.2 “Strumenti resi disponibili dal fornitore” (pag. 70), §9.12.2.3. “Al termine della fornitura” (pag. 125) e Condizioni di Contratto – Articolo 5 S “Proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere” - Articolo 5 G “Brevetti industriali e diritti d'autore” - Articolo 7 G “Proprietà dei prodotti, ove applicabile”

Si chiede di confermare che:

- i) l'utilizzo nell'ambito della fornitura di software, metodologie, framework, tool, soluzioni, componenti e conoscenze sviluppati dal Fornitore anteriormente alla stipula del contratto e/o di terzi, non comporti alcun trasferimento della relativa titolarità in favore di Sogei o delle Amministrazioni, restando tali diritti in capo al Fornitore e/o ai terzi.
- ii) il trasferimento della proprietà, tra cui le “Migliorie”, previsto dal Contratto riguardi esclusivamente i deliverable, i prodotti e le componenti specificamente realizzati nell'ambito dell'esecuzione della fornitura e

non si estenda a software, metodologie, framework, tool, piattaforme e componenti preesistenti del Fornitore o di terzi, fermo restando il diritto della Committente all'utilizzo di quanto realizzato nell'ambito del Contratto.

iii) il Fornitore risponda delle attività rientranti nella propria sfera di controllo e delle misure tecniche e organizzative adottate, restando escluse le caratteristiche intrinseche di soluzioni, tool, modelli e componenti software sviluppati da terzi, ove non riconducibili a configurazioni o utilizzi imputabili al Fornitore.

iv) con riferimento ad eventuali soluzioni AI/GenAI, si chiede di chiarire se la documentazione e le personalizzazioni da consegnare comprendano anche prompt, configurazioni RAG, workflow, agenti, pipeline e configurazioni dei modelli eventualmente sviluppati nell'ambito della fornitura.

RISPOSTA

Non si conferma nei termini prospettati.

In relazione ai diritti di proprietà intellettuale trovano applicazione le disposizioni di cui all'art. 5 S delle Condizioni Speciali di Contratto e, in particolare, quanto previsto dal relativo comma 4. Restano altresì ferme le disposizioni che escludono dalla titolarità della Committente e/o dell'Amministrazione i diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato.

Con riferimento alle Miglorie e agli obblighi di consegna al termine della fornitura, si rinvia a quanto previsto dal § 9.12.2.3 del Capitolato Tecnico, dall'art. 16 S, comma 12, delle Condizioni Speciali di Contratto e dalle ulteriori disposizioni contrattuali applicabili.

Con riferimento alle responsabilità del Fornitore, si rinvia a quanto previsto dai paragrafi 12.5 e 14 del Capitolato Tecnico, dagli articoli 1S, comma 4, e 5S, comma 4, delle Condizioni Speciali di Contratto e dall'Allegato 3 al Capitolato Tecnico.

Con riguardo alle eventuali soluzioni AI/GenAI sviluppate, configurate e definite nell'ambito della fornitura, si applica quanto previsto dalla documentazione di gara. Pertanto, qualora approvate da Sogei, la documentazione e gli artefatti da consegnare sono quelli previsti dalla documentazione di gara, dal Piano di Lavoro, dalle specifiche attività richieste e dalle disposizioni contrattuali applicabili.

DOMANDA n. 287

Rif. Condizioni Speciali di Contratto – Art. 13S (Monitoraggio)

In merito all'eventuali verifiche ispettive che potranno essere avviate da Sogei/Amministrazione, si chiede cortesemente di confermare che:

- i) abbiano ad oggetto la verifica dell'utilizzo corretto del Contratto con riguardo ai livelli di servizio previsti nel medesimo Contratto e nei relativi allegati;
- ii) la modalità di svolgimento delle stesse - tra cui un congruo preavviso - saranno concordate con il Fornitore al fine di non ritardare l'erogazione dei servizi e/o dell'ordinaria attività dello stesso;
- iii) laddove la Committente decida di avvalersi di soggetti terzi, quali Organismi di Ispezione accreditati, non siano individuati dei competitor del Fornitore.

RISPOSTA

Con riferimento al primo quesito, si conferma che la verifica riguarderà la corretta esecuzione delle attività

contrattuali.

Con riferimento al secondo quesito, si conferma che potranno essere concordate modalità di dettaglio di esecuzione delle verifiche, fermo restando il rispetto di tutto quanto previsto dall'art. 13S dello Schema di Contratto.

Con riferimento al terzo quesito, come previsto all'art. 13S dello Schema di Contratto, le verifiche saranno svolte da un organismo di ispezione designato dalla Committente, nel rispetto di quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 19011. Pertanto, sarà garantita l'indipendenza richiesta da tale norma.

DOMANDA n. 288

Rif. Condizioni Speciali di Contratto – ARTICOLO 21 S (Privacy)

Si chiede di confermare che:

- i) eventuali misure tecniche, organizzative o di sicurezza ulteriori rispetto a quelle previste dal Capitolato e successivamente richieste da Sogei/Amministrazione, qualora comportino attività, costi o oneri aggiuntivi significativi, saranno oggetto di preventiva valutazione e specifico accordo tra le Parti.
- ii) In caso il Fornitore sia un RTI, ciascun componente del raggruppamento sarà nominato Responsabile/sub-responsabile del trattamento dati limitatamente ai dati da ciascuno trattati.

RISPOSTA

Si vedano le risposte alle domande n. 72 e n. 73. Con riferimento al quesito sub ii), le modalità di nomina dei Responsabili e degli eventuali Sub-responsabili del trattamento saranno disciplinate secondo quanto previsto dall'Allegato al Contratto - Privacy e dalla normativa applicabile.

DOMANDA n. 289

Criterio di remunerazione mancante per il servizio "Supporto per la definizione/revisione dei processi" (Lotto 3, par. 6.6)

Il Capitolato Tecnico elenca 8 servizi come oggetto dell'appalto del Lotto 3 (par. 2.1, lett. a-h, pag. 9). Per 7 di questi 8 servizi, la Tabella 4 (par. 9.2, "Modalità di esecuzione/modelli di affidamento", pag. 74-75) indica esplicitamente il meccanismo di remunerazione applicabile (continuativa a forfait, a consumo, e/o progettuale a corpo). Il servizio di cui alla lett. e) — "Supporto per la definizione/revisione dei processi", descritto al par. 6.6 (pag. 62) — non compare in Tabella 4 con una riga propria. Il par. 6.6 si limita a segnalare una possibile "forte sinergia" con i servizi di cui ai par. 6.7 e 6.8 (che hanno invece un proprio criterio di remunerazione in tabella), senza però affermare esplicitamente che le sue attività vengano remunerate attraverso quei meccanismi. Senza questa informazione non è possibile stabilire con quale modello il servizio debba essere organizzato e quotato in offerta.

Domanda: "Si chiede di chiarire con quale modalità di esecuzione/modello di affidamento (continuativa a forfait, a consumo, o progettuale a corpo, ai sensi del par. 9.2 e della Tabella 4) debba essere remunerato il servizio 'Supporto per la definizione/revisione dei processi' di cui al par. 6.6 del Capitolato Tecnico, non essendo esso presente tra le righe della Tabella 4 riferite al Lotto 3."

RISPOSTA

Si veda il punto B.2) dell'errata corregge pubblicata in data 10/09/2026.

DOMANDA n. 290

Con riferimento al criterio "Supporto Vendor Inclusivo", si chiede di precisare quali caratteristiche debba possedere il supporto qualificato come **Vendor-Backed** e quali evidenze documentali debbano essere prodotte per dimostrare il soddisfacimento del requisito, distinguendolo dalla modalità **Vendor-Direct**.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 108.

DOMANDA n. 291

RIF. Disciplinare – Criterio Premialità per la tutela della Sicurezza nazionale – ID 13 Lotto 2 (pag. 83-84) e ID 9 Lotto 3 (pagg. 104-105)

Nella declaratoria di entrambi i sopra citati criteri di tipo tabellare è riportato che il punteggio tabellare verrà assegnato a seguito della verifica che le BOM presentate soddisfino le condizioni di assegnazione del punteggio previste dalle Linee Guida ACN.

Per gli stessi criteri, al **paragrafo 17.2 del Disciplinare** ed in particolare al punto relativo alla valutazione del criterio migliorativo "Premialità per la tutela della sicurezza nazionale" di cui al lotto 2 e al lotto 3 **pagg. 121/122**, è indicato che la Commissione ai fini dell'assegnazione del punteggio verificherà sia la/le BOM sia la dichiarazione presentata secondo l'Allegato "Dichiarazione uso di tecnologie di cybersicurezza" che dovrà essere conforme alle indicazioni riportate al paragrafo, e che il punteggio sarà assegnato dalla Commissione solo nel caso in cui entrambe le verifiche abbiano esito positivo, prevedendo una richiesta di integrazione/chiarimenti in caso di mancanza o irregolarità della "Dichiarazione uso di tecnologie di cybersicurezza".

A fronte di una esplicita differenza procedimentale tra quanto presente nella descrizione dei criteri e quanto descritto nel metodo di valutazione del criterio migliorativo tabellare, si chiede di confermare – in analogia con quanto riportato nel Capitolato d'oneri della gara CONSIP ID 2909 secondo la modalità utilizzata dalla stazione appaltante per le verifiche documentali sia per l'Offerta Tecnica che per l'Offerta Economica, laddove vengano ravvisate le condizioni di Offerta anomala – che:

1. Il punteggio relativo al criterio tabellare ID 8 dei Lotti 2 e 3 sia attribuito in base alla sola presenza della dichiarazione conforme all'All. 15;
2. La verifica delle BOM venga effettuata successivamente alla pubblicazione della graduatoria provvisoria, ed esperita come verifica documentale secondo il procedimento riportato nel par. 20.BIS del Capitolato d'oneri della gara CONSIP ID 2909, consentendo alla Commissione di procedere con richieste di chiarimenti e/o integrazioni.

RISPOSTA

Si vedano i punti A.2), A.3), A.4), A.5), A.6), A.7) e A.8) dell'errata corrige pubblicata in data 10/09/2026.

DOMANDA n. 292

Rif. Allegato 5 - Altre dichiarazioni

Nel caso di partecipazione in RTI costituendo, con riferimento all'Allegato 5 - Altre dichiarazioni da produrre

nell'offerta tecnica si chiede conferma che la mandataria debba rendere tutte le dichiarazioni contenute nel medesimo documento mentre le mandanti debbano rilasciare le dichiarazioni contenute nei primi 5 punti del documento nonché la dichiarazione di cui al punto 9) della stessa.

Rif. Disciplinare - par.14.5

Nel caso di partecipazione alla gara in RTI costituendo, si chiede di confermare che non sia necessario produrre come documentazione amministrativa ulteriore una dichiarazione di impegno a costituire RTI separata dalla domanda di partecipazione, considerato che la domanda di partecipazione al punto 1 già contiene le dichiarazioni in caso di partecipazione in forma associata richieste dal par. 14.5 del Disciplinare.

RISPOSTA

Con riferimento al primo quesito, si conferma. In caso di partecipazione in RTI costituendo, le dichiarazioni di cui ai punti da 1 a 5 dell'Allegato 5 devono essere rese da ciascun componente del RTI. Le dichiarazioni in materia di utilizzo dell'intelligenza artificiale, nonché le ulteriori dichiarazioni successive espressamente riservate alla mandataria, ivi comprese quelle di cui ai punti 8 e 9, devono essere rese dalla mandataria, nei casi in cui ne ricorrano i presupposti.

Con riferimento al secondo quesito, si conferma.

DOMANDA n. 293

Rif. paragrafo 6 del Disciplinare di gara

Si chiede di confermare che la documentazione richiesta per la comprova dei requisiti di ordine speciale possa essere inserita nel FVOE anche in un momento successivo alla fase di offerta, a seguito della richiesta di autorizzazione all'accesso al FVOE da parte di questa spettabile Amministrazione.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 294

Rif. paragrafo 8 del Disciplinare di gara

Con riferimento all'art. 8 del Disciplinare di gara, si chiede conferma che, in caso di ricorso al subappalto, il concorrente possa indicare nel DGUE i CPV delle sole prestazioni che intende subappaltare, senza necessità di specificare in questa fase le relative quote percentuali, fermo restando il rispetto dei limiti di legge e delle prestazioni che devono essere eseguite direttamente dall'affidatario.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 295

Rif. paragrafo 10 del Disciplinare di gara

Con riferimento al paragrafo 10 del Disciplinare di gara e, in particolare, alle modalità di costituzione della garanzia provvisoria in caso di partecipazione alla procedura da parte di un RTI costituendo, si chiede di confermare che la garanzia fideiussoria, ferma restando l'istestazione a tutti gli operatori economici facenti parte del costituendo raggruppamento, possa essere sottoscritta digitalmente, oltre che dal soggetto

garante, dalla sola impresa designata quale mandataria, senza necessità della sottoscrizione digitale da parte delle imprese mandanti.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 296

Rif. paragrafo 14.3 del Disciplinare di gara

Con riferimento alle modalità di compilazione del DGUE, si chiede di confermare che l'operatore economico possa indicare, nella Sezione B del DGUE, in corrispondenza dei soggetti di cui all'art. 94, comma 3, del D.Lgs. n. 36/2023, il solo soggetto sottoscrittore della documentazione di gara, allegando al DGUE apposita dichiarazione recante l'elenco completo di tutti i soggetti rilevanti ai sensi del citato art. 94, comma 3, in luogo della loro indicazione nominativa all'interno del DGUE stesso.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 297

Rif. paragrafo 14.3 del Disciplinare di gara

In relazione al paragrafo 14.3 DGUE del Disciplinare di Gara si chiede conferma che, nella Parte IV - Criteri di selezione, la sezione B per il requisito relativo alla capacità economica – finanziaria debba essere compilata dichiarando il fatturato globale dell'impresa singola (anche in caso di partecipazione in RTI).

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 298

Rif. paragrafo 14.3 del Disciplinare di gara

Nel caso di partecipazione in RTI costituendo, la parte II, sezione C del DGUE risulta compilabile esclusivamente dalla società indicata come Mandataria/Capogruppo, mentre non è visibile alle società che selezionano il ruolo di componente di un RTI.

Si chiede di chiarire come procedere qualora una mandante intenda ricorrere all'avvalimento per il soddisfacimento dei requisiti speciali di cui all'art. 6 del Disciplinare di gara.

In particolare:

- se sia sufficiente che la mandante dichiari il ricorso all'avvalimento nella propria domanda di partecipazione ed allegando la documentazione rilasciata dall'ausiliaria, prevista all'art. 7 del Disciplinare; oppure
- se tale ricorso debba essere indicato anche dalla Mandataria/Capogruppo nel proprio DGUE (Parte II, sezione C), specificando sia l'impresa ausiliata sia l'impresa ausiliaria.

RISPOSTA

Si conferma la seconda ipotesi.

DOMANDA n. 299

Rif. paragrafo 14.3 del Disciplinare di gara

La parte II, sezione C del DGUE pone la seguente domanda: "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?".

Si chiede di confermare che, nel caso di ricorso all'avvalimento premiale, l'operatore economico debba rispondere negativamente alla suddetta domanda e dichiarare il ricorso a tale istituto esclusivamente nella domanda di partecipazione.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 300

Registrazione LR/Procuratore ad acquistinretepa

Si chiede conferma che la documentazione di gara possa essere sottoscritta da un Legale Rappresentante/Procuratore dell'OE anche se non registrato sul portale acquistinretepa, fermo restando che, ai fini della sottomissione dell'offerta, venga "agganciato" alla procedura un Legale Rappresentante/Procuratore della società regolarmente registrato sul portale.

RISPOSTA

Si conferma, fermo restando che la documentazione deve essere sottoscritta esclusivamente da un soggetto in possesso di poteri per impegnare l'impresa.

DOMANDA n. 301

Rif. paragrafo 15 del Disciplinare di gara

Con riferimento alla documentazione tecnica richiesta al paragrafo 15 del Disciplinare di gara e, in particolare, all'eventuale dichiarazione relativa alla presenza nell'Offerta Tecnica di informazioni che costituiscano segreti tecnici o commerciali, si chiede di confermare che:

- 1) non sia previsto uno specifico modello/template predisposto dalla Stazione Appaltante per la suddetta dichiarazione e che, pertanto, la stessa possa essere predisposta dall'operatore economico in forma libera, purché contenga tutte le informazioni e le motivazioni richieste dalla documentazione di gara;
- 2) in caso di partecipazione alla procedura nella forma di RTI costituendo, la predetta dichiarazione possa essere resa mediante un unico documento congiunto, riferito all'Offerta Tecnica presentata dal raggruppamento nel suo complesso e sottoscritto digitalmente da tutti gli operatori economici componenti il costituendo RTI, senza necessità che ciascun componente produca una distinta dichiarazione di segretezza;
- 3) nel caso in cui l'operatore economico non ravvisi nell'Offerta Tecnica informazioni costituenti segreti tecnici o commerciali e, pertanto, non intenda richiedere la segretezza di alcuna parte della stessa, non sia necessario produrre alcuna dichiarazione in tal senso, né una dichiarazione negativa attestante l'assenza di informazioni da secretare.

RISPOSTA

Con riferimento al quesito *sub 1*), si veda la risposta al quesito n. 164.

Con riferimento ai quesiti *sub 2*) e *sub 3*), si conferma.

DOMANDA n. 302

Rif. paragrafo 15 del Disciplinare di gara

Con riferimento all'Allegato 13 – Dichiarazione uso di tecnologie di cybersicurezza, si chiede conferma che, in caso di partecipazione in forma di RTI costituendo, la dichiarazione possa essere resa congiuntamente da tutte le imprese costituenti il RTI.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 62.

DOMANDA n. 303

Rif. paragrafo 15 del Disciplinare di gara

Con riferimento alla/e BOM, nel caso di partecipazione nella forma di RTI costituendo, si chiede conferma che i documenti contenuti nello zip non debbano essere sottoscritti digitalmente mentre la cartella compressa dovrà essere sottoscritta digitalmente da tutti i membri del RTI.

RISPOSTA

Si vedano i punti A.2), A.3), A.4), A.5) e A.8) dell'Errata Corrige pubblicata in data 10/09/2026.

DOMANDA n. 304

Rif. paragrafo 15 del Disciplinare di gara e Allegato 5

Con riferimento alle modalità di compilazione e sottoscrizione dell'Allegato 5 – Altre Dichiarazioni, si rileva un apparente disallineamento tra quanto previsto dal Disciplinare di gara e quanto specificamente indicato nel predetto Allegato.

In particolare, il Disciplinare prevede, con riferimento alle dichiarazioni contenute nell'Allegato "Altre Dichiarazioni", che, nel caso di raggruppamento temporaneo non ancora costituito, le stesse debbano essere rese e sottoscritte da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento.

Diversamente, nell'Allegato 5, con specifico riferimento alle dichiarazioni di cui ai punti 6 e 7 in materia di utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale, viene espressamente precisato che «le dichiarazioni che precedono devono essere rese in caso di RTI costituiti e costituendi dalla mandataria».

Si chiede pertanto di chiarire quale delle predette previsioni debba ritenersi applicabile e, in particolare, di confermare che, in caso di partecipazione alla procedura nella forma di RTI costituendo, le dichiarazioni di cui ai punti 6 e 7 dell'Allegato 5 possano essere rese dalla sola impresa designata quale mandataria, conformemente alla specifica indicazione contenuta nel medesimo Allegato, senza necessità che tali dichiarazioni siano rese e sottoscritte anche da ciascuna delle imprese mandanti.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 292.

DOMANDA n. 305

Si chiede di chiarire se, ai fini dell'esecuzione dei servizi oggetto della gara ID 2938, l'affidamento di specifiche attività a società appartenenti al medesimo gruppo societario dell'Affidatario possa essere considerata non subappalto ai sensi dell'art. 119 del D.Lgs. 36/2023 ovvero possa essere considerato una modalità organizzativa interna al gruppo, non soggetta ai relativi limiti quantitativi imposti.

In particolare, si evidenzia che l'eventuale assoggettamento di tali attività alla disciplina del subappalto potrebbe determinare una significativa compressione della capacità esecutiva degli operatori economici appartenenti a gruppi societari, limitando la possibilità di valorizzare competenze specialistiche e asset organizzativi disponibili all'interno del medesimo gruppo.

Si chiede pertanto di confermare se le prestazioni rese da società appartenenti al medesimo gruppo dell'Affidatario concorrano o meno al raggiungimento dei limiti al subappalto previsti dalla documentazione di gara.

RISPOSTA

La qualificazione degli affidamenti infragruppo deve essere valutata tenendo conto dell'esigenza di garantire il rispetto delle previsioni di cui all'art. 119 del D.Lgs. 36/2023 e, comunque, della normativa vigente applicabile e delle relative prassi interpretative, anche in considerazione delle concrete modalità di esecuzione delle prestazioni.

DOMANDA n. 306

Una società operante nel settore di riferimento potrebbe essere interessata a partecipare alla procedura di gara relativamente ai diversi Lotti, in qualità di operatore economico potenzialmente in grado di erogare direttamente le prestazioni oggetto dell'affidamento.

La medesima società potrebbe, tuttavia, risultare altresì inclusa nell'elenco dei vendor di riferimento richiamati nei criteri di valutazione dell'offerta tecnica e, in particolare:

- nel criterio n. 8 del Lotto 2 "Supporto Vendor incluso";
- nel criterio n. 6 del Lotto 3 "Supporto specialistico qualificato tramite partnership vendor".

In tale ipotetico contesto, altri operatori economici, eventualmente interessati a partecipare alla procedura autonomamente e non in forma associata con la predetta società, potrebbero richiedere alla stessa offerte finalizzate all'erogazione dei servizi previsti dai suddetti criteri premiali.

Nell'ipotesi in cui tale società rivestisse, al contempo, il ruolo di potenziale concorrente alla procedura e di vendor qualificato espressamente individuato dalla documentazione di gara ai fini dell'attribuzione dei predetti punteggi tecnici, si chiede di chiarire:

- se e a quali condizioni una simile fattispecie potrebbe ritenersi ammissibile;
- come dovrebbero essere coordinati, in tale ipotesi, i limiti di aggiudicazione previsti dal paragrafo 4.1 del Disciplinare di gara;
- quali potrebbero essere gli eventuali riflessi delle prescrizioni in materia di subappalto di cui al capitolo 8 del Disciplinare di gara;
- se l'eventuale fornitura, da parte della società interessata, dei servizi riconducibili ai citati criteri premiali a favore di altri concorrenti potrebbe incidere sulla partecipazione della stessa alla

procedura o sulla successiva esecuzione dell'appalto.

Si chiede pertanto di chiarire attraverso quali modalità operative potrebbe essere correttamente gestita la fattispecie ipotizzata, garantendo il rispetto delle disposizioni del Disciplinare di gara e, al contempo, evitando possibili effetti limitativi sulla partecipazione alla procedura da parte della società interessata e degli altri potenziali operatori economici.

RISPOSTA

La documentazione di gara non prevede specifiche limitazioni alla partecipazione riconducibili alla mera circostanza che un operatore economico sia incluso tra i vendor richiamati ai fini dell'attribuzione dei punteggi tecnici previsti dai criteri di valutazione dell'offerta. Resta comunque inteso che i concorrenti sono tenuti a conformare la propria partecipazione e l'eventuale organizzazione delle prestazioni agli istituti espressamente contemplati dalla *lex specialis*, nel rispetto delle relative condizioni e dei limiti ivi previsti, e, in ogni caso, nel rispetto della normativa vigente. Non è possibile formulare valutazioni preventive su specifiche configurazioni organizzative o contrattuali che saranno adottate dai concorrenti; ogni situazione concreta sarà valutata sulla base dell'assetto effettivamente prescelto, delle dichiarazioni rese e della documentazione prodotta, nel rispetto della *lex specialis* e della normativa applicabile.

DOMANDA n. 307

Si segnala che, sul portale ANAC, all'inserimento dei CIG dei tre lotti per la determinazione del contributo ANAC si presenta il seguente messaggio: "GAE07 - Il codice inserito è valido ma non è attualmente disponibile per il pagamento. È opportuno contattare la Stazione appaltante".

Pertanto si richiede la soluzione del problema per il pagamento dei contributi ANAC nei tempi e modi previsti dal disciplinare.

RISPOSTA

In merito al pagamento del contributo ANAC, si conferma che il CIG è stato correttamente generato lato Stazione Appaltante. In ragione di ciò, nell'ipotesi in cui le difficoltà permangano, si invita a contattare l'help desk di ANAC. Si rappresenta, inoltre, che ai sensi del paragrafo 11 del Disciplinare di Gara, qualora l'attestazione dell'avvenuto pagamento non risulti caricata a Sistema, la Consip richiederà, mediante soccorso istruttorio, la presentazione della medesima.

DOMANDA n. 308

Documenti di riferimento: ID 2938 - Servizi ICT Sogei - Errata corregge.pdf (item A.9 – criterio n. 8 del lotto 2)

Domanda: L'errata corregge ha comportato la modifica del criterio di valutazione n. 8 del lotto 2, in particolare per quanto concerne l'erogazione di supporto vendor inerenti alla tecnologia dei nove brand; in particolare è stata inserita la frase *"Il supporto vendor potrà essere erogato attraverso i canali ufficiali messi a disposizione dal vendor ovvero mediante l'impiego di personale del Fornitore e/o di partner autorizzati, purché in possesso delle necessarie partnership, certificazioni e qualificazioni rilasciate dal relativo vendor e dotati di accesso ai corrispondenti canali ufficiali di supporto"*.

Con riferimento alla suddetta frase, si chiede di confermare che le prestazioni rese dal personale del vendor

e/o di partner autorizzati, in quanto acquisite a catalogo e identificate da specifici codici SKU di supporto specialistico del produttore – si configurino come contratti continuativi di cooperazione/subfornitura ai sensi dell'art. 119, comma 3, lett. a) del D.lgs. 36/2023, restando pertanto escluse dalla disciplina del subappalto.

RISPOSTA

La qualificazione del rapporto deve essere valutata in concreto nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 119 del D.Lgs. 36/2023, della normativa vigente applicabile e delle relative prassi interpretative, anche alla luce dell'effettiva organizzazione nell'esecuzione delle prestazioni.

Si veda, in ogni caso, la risposta alla domanda n. 306.

DOMANDA n. 309

Chiarimenti in merito ai limiti di subappalto:

In merito ai cambiamenti introdotti con l'Errata Corrige al paragrafo 8 del Disciplinare ("Subappalto"), vi chiediamo di validare la seguente interpretazione delle percentuali fissate per i lotti. Nello specifico, si chiede di confermare che il 40% per il Lotto 1, il 50% per il Lotto 2 e il 70% per il Lotto 3 rappresentino la quota minima di lavoro che l'aggiudicatario deve svolgere in modo diretto. Di conseguenza, vi preghiamo di confermare che le quote rimanenti (ovvero il 60% per il Lotto 1, il 50% per il Lotto 2 e il 30% per il Lotto 3) costituiscano il limite massimo di attività che è possibile cedere in subappalto, seguendo quanto stabilito dall'art. 119 del D.Lgs. 36/2023.

RISPOSTA

Si conferma.

DOMANDA n. 310

Esclusione dei servizi Vendor dalla disciplina del subappalto:

Si domanda conferma che i servizi definiti come "SUPPORTO VENDOR INCLUSO" e "SUPPORTO SPECIALISTICO QUALIFICATO TRAMITE PARTNERSHIP VENDOR" debbano essere considerati come parte integrante dei servizi specialistici offerti dal produttore della tecnologia, essendo compresi nel suo listino. A tal proposito, si richiede di accertare che tali servizi non siano sottoposti alle regole sul subappalto previste dal medesimo art. 119 del D.Lgs. 36/2023.

RISPOSTA

Si veda la risposta al quesito n. 308.

DOMANDA n. 311

Remunerazione delle figure di supporto Vendor:

Infine, vi chiediamo di confermare le modalità di retribuzione previste per il "SUPPORTO VENDOR INCLUSO" (citato a pagina 79 del Disciplinare, par. 17.1) e per il "SUPPORTO SPECIALISTICO QUALIFICATO TRAMITE PARTNERSHIP VENDOR". Si chiede di validare che i professionisti impiegati per erogare questi due servizi vengano pagati adottando gli stessi criteri stabiliti per la figura professionale del "Consulente Specialista di Prodotto", così come indicato al paragrafo 9.2 del Capitolato Tecnico.

RISPOSTA

Si vedano le risposte alle domande n. 186, 187, 190 e 191.

DOMANDA n. 312

Con riferimento alla modifica introdotta dall'Errata Corrige al par. 8 "Subappalto" del Disciplinare di Gara, si chiede di confermare che le percentuali indicate per ciascun Lotto (40% per il Lotto 1, 50% per il Lotto 2 e 70% per il Lotto 3) rappresentino la quota minima di prestazioni che l'affidatario è tenuto ad eseguire direttamente e che, conseguentemente, le restanti quote (60% per il Lotto 1, 50% per il Lotto 2 e 30% per il Lotto 3) rappresentino la quota massima di prestazioni affidabili in subappalto, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 119 del D.Lgs. 36/2023

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 309.

DOMANDA n. 313

Si chiede di confermare che le attività di "SUPPORTO VENDOR INCLUSO" che il "SUPPORTO SPECIALISTICO QUALIFICATO TRAMITE PARTNERSHIP VENDOR", siano da considerarsi parte integrante dei servizi di supporto specialistico forniti dal produttore della tecnologia, in quanto costituisce parte del proprio listino e, pertanto, non soggette alla disciplina del subappalto di cui all'art. 119 del D.Lgs. 36/2023.

RISPOSTA

Si veda la risposta alla domanda n. 308.

DOMANDA n. 314

Si chiede di confermare che il "SUPPORTO VENDOR INCLUSO", di cui al par. 17.1 del Disciplinare di Gara (pag. 79), sia remunerato secondo la modalità prevista per il servizio professionale "Consulente Specialista di Prodotto" di cui al par. 9.2 del Capitolato Tecnico.

RISPOSTA

Si vedano le risposte alle domande n. 186, 187, 190 e 191.

DOMANDA n. 315

Si chiede di confermare che la figura professionale attesa per il "SUPPORTO VENDOR INCLUSO", "SUPPORTO SPECIALISTICO QUALIFICATO TRAMITE PARTNERSHIP VENDOR", tra quelle previste dal Capitolato Tecnico, siano remunerati secondo la modalità prevista per il servizio professionale "Consulente Specialista di Prodotto" di cui al par. 9.2 del Capitolato Tecnico.

RISPOSTA

Si vedano le risposte alle domande n. 186, 187, 190 e 191.

Divisione Sourcing Infrastrutture, TLC e Cybersecurity

Il Responsabile
(Dott. Olindo Rencricca)

Firmato digitalmente
da OLINDO RENCRICCA
in data 18/09/2026
