



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale

Procedura aperta telematica, ex art. 71 D.lgs. n. 36/2023, per l'acquisizione di servizi di gestione delle infrastrutture IT e sicurezza informatica della Regione del Veneto - Giunta regionale.

## CHIARIMENTI 4

### DOMANDA 1

*“Con riferimento al documento di gara “allegato C.pdf”, all’interno della descrizione del servizio di Supporto Specialistico, par. 5.3, viene descritto al par. 5.3.2 il servizio di “Sistema di monitoraggio continuo e AI” di cui si riporta di seguito un estratto: “In ottica di miglioramento dell’efficienza e di garanzia di trasparenza durante tutto il ciclo di vita del progetto, si richiede l’introduzione di un sistema di monitoraggio continuo che utilizzi metriche di performance condivise e definite con RV. Queste metriche potrebbero includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:*

- *Tempi di esecuzione;*
- *Qualità del servizio (misurata attraverso KPI);*
- *Soddisfazione dell’Amministrazione.*

*L’obiettivo è implementare la capacità di identificare tempestivamente eventuali criticità o ritardi, intervenendo così proattivamente, introducendo inoltre l’utilizzo di algoritmi di intelligenza artificiale efficientando in questo modo la gestione del supporto specialistico. A titolo esemplificativo e non esaustivo, l’AI potrebbe essere impiegata per:*

- *Prevedere la domanda: analizzando i dati storici, l’AI potrebbe suggerire quali ambiti potrebbero necessitare di supporto specialistico futuro;*
- *Ottimizzare l’allocazione delle risorse: gli algoritmi potrebbero suggerire come distribuire al meglio le risorse professionali in base alla complessità delle richieste;*
- *Automatizzare l’analisi di dati operativi: questo permetterebbe una visione più accurata delle performance e delle necessità di aggiornamento dei sistemi.”*

*Si chiede conferma che il sistema e le licenze siano messe a disposizione da parte dell’Amministrazione, essendo il servizio di Supporto remunerato a consumo con una valorizzazione a “Tempo/spesa in giorni per figura professionale (GG/PP)” e non prevede fornitura di licenze.”*

### RISPOSTA 1

Si conferma che il sistema verrà messo a disposizione dal fornitore e che le licenze non sono in carico al fornitore.

### DOMANDA 2

*“Con riferimento al documento di gara “Allegato A4.pdf” criterio di valutazione “C – SOLUZIONI TECNICHE E TECNOLOGICHE DI MONITORAGGIO” pag.3, si chiede di chiarire a quale delle*

seguenti piattaforme descritte all'interno del Capitolato Tecnico faccia riferimento:

1. "Piattaforma di Monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni" descritta al par. 5.2 Servizio di conduzione operativa – attività monitoraggio H24
2. "Piattaforma di reportistica e SLA management" descritta al par. 6.1 Centro Servizi per l'operatività da remoto
3. (...) si richiede l'introduzione di un sistema di monitoraggio continuo che utilizzi metriche di performance condivise e definite con RV. (..) come descritto al par. 5.3.2 "Sistema di monitoraggio continuo e AI"

## **RISPOSTA 2**

Il criterio di valutazione "C – SOLUZIONI TECNICHE E TECNOLOGICHE DI MONITORAGGIO" fa riferimento al punto 3 sopracitato.

## **DOMANDA 3**

*"Con riferimento al documento di gara "allegato C.pdf", par. 2.2.1 Polo Strategico Regionale, sono descritte le attività del team di governo legate al PSR. Si chiede di confermare che tali attività non siano richieste al fornitore dei servizi del presente bando di gara."*

## **RISPOSTA 3**

Si conferma.

## **DOMANDA 4**

*"Con riferimento al documento di gara "allegato C.pdf", si chiede di specificare se le attività di governance tecnica, di cui si fornisce un elenco esemplificativo, sono in carico al servizio di conduzione operativa sistemi e sicurezza:*

- *Supporto al design, POC, stime prezzario, implementazione tecnica per inserimento nuovi servizi a Catalogo PSR;*
- *Gestione amministrativa sul Self Service Portal Sysaid:*
  - *implementazione nuovi template (modelli per ticket) per servizi a catalogo,*
  - *gestione News;*
  - *pubblicazione FAQ;*
  - *gestione anagrafica utenti e Company;*
  - *gestione abilitazioni servizi a catalogo;*
- *Redazione e/o aggiornamento documentazione tecnica sia ad uso utente finale PSR sia uso interno Regione."*

## **RISPOSTA 4**

Si conferma.

## **DOMANDA 5**

*"Con riferimento al documento di gara "allegato C.pdf, tabella 6, pag. 75 la "Reperibilità SPOC" viene indicata nella modalità di remunerazione a "Consumo" mentre lo stesso servizio a pag 84 in tabella 9 viene indicato come modalità di esecuzione come "Continuativo" – Si chiede di confermare, vista la sua natura, che tale servizio sia da intendersi Continuativo, e che non sarà attivo in caso di attivazione dell'EXTRA orario SPOC (a consumo) come descritto a pag 78 del Capitolato Speciale 7.1.2 Servizi a consumo/misura **Reperibilità SPOC (a consumo)**. Di conseguenza anche l'allegato A3 riporta la Reperibilità SPOC in modalità a Consumo. Si prega di confermare se trattasi di modalità a Canone e non a Consumo."*

## **RISPOSTA 5**

Si conferma.

## **DOMANDA 6**

*“Con riferimento al documento di gara “allegato C.pdf”, Par. “5.1.2.1 Gestione Certificati digitali & Distribuzione del Certificato e Gestione del Change” si chiede di confermare che in nessun caso sarà richiesto al Fornitore di rilasciare certificati.”*

**RISPOSTA 6**

Si conferma.

**DOMANDA 7**

*“Con riferimento al documento di gara “allegato C.pdf”, par. 5.3 e 5.5, si chiede di confermare che la determinazione e la verifica dei requisiti normativi e di compliance, a cui il Fornitore deve attenersi nell'erogazione dei relativi servizi, sia in capo all'Amministrazione contraente.”*

**RISPOSTA 7**

Si conferma.

**DOMANDA 8**

*“Si chiede di confermare che in fase di presentazione dell'offerta mediante piattaforma telematica APPTTEL, il “Codice CNEL” come indicato nelle istruzioni on line nel campo specifico potrà essere selezionato n.a. (non applicabile) considerato che la procedura di gara non comprende prestazioni assoggettate all'obbligo di previsione di clausola sociale.”*

**RISPOSTA 8**

Si conferma.

Venezia, 30.09.2025

**Il RUP**

Dott. Idelfo Borgo