



Acque SpA
Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053, Empoli
Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 3165611, www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acquespa.it

**Chiarimenti - Appalto estraneo Tender 4330 – rfq_6674 avente ad oggetto:
FORNITURA DI SERVIZI DI SECURITY OPERATION CENTER, SOC.**

Quesito 1: A pag. 21 della sezione SLA E PENALI è riportata nella prima riga della tabella la frase: "Include ripristino della normale operatività". Normalmente, le attività di SOC includono analisi, rilevamento, categorizzazione e, se necessario, contenimento dell'incidente. Il ripristino completo della normale operatività è un'attività di tipo sistemistico che può richiedere tempi variabili e difficilmente stimabili. Si chiede conferma che lo SLA debba riferirsi esclusivamente alle attività di messa in sicurezza, analisi e comunicazione delle azioni correttive che potranno essere implementate anche da personale non sotto la diretta responsabilità del SOC

Risposta quesito 1:

Lo SLA "Risoluzione evento con gravità Alta/Critica" e le relative annotazioni devono essere interpretati nell'ambito delle competenze e responsabilità del SOC, il quale è incaricato di tutte le attività specificate nel capitolato e dell'eventuale implementazione di azioni correttive e/o di contenimento, purché rientrino nel perimetro operativo definito durante la fase di kick-off. In alternativa, il SOC contribuirà alla definizione delle azioni correttive che dovranno essere successivamente implementate dal committente o dal personale non sotto la diretta responsabilità del SOC stesso.

Quesito 2: Con riferimento al paragrafo "2.4 SERVIZI RICHIESTI" si chiede conferma se è possibile installare, presso la vostra sede, una macchina virtuale dedicata al collector, in modo da inviare i log verso il SIEM in cloud.

Risposta quesito 2:

Si conferma la possibilità di installare una macchina virtuale dedicata allo scopo; tale VM sarà soggetta ad aggiornamenti e manutenzione a carico esclusivo dell'appaltatore.





Acque SpA
Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053, Empoli
Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 3165611, www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acquespa.it

Quesito 3: Con riferimento al paragrafo “2.4 SERVIZI RICHIESTI” si chiede conferma se è possibile installare, presso la vostra sede, una macchina virtuale dedicata al sistema di ticketing.

Risposta quesito 3:

Si conferma la possibilità di installare una macchina virtuale dedicata allo scopo; tale VM sarà soggetta ad aggiornamenti e manutenzione a carico esclusivo dell'appaltatore.

Data 09/09/2025

Il responsabile del contratto

Ing. Francesco Branchitta

