

PROCEDURA DI GARA APERTA TELEMATICA, SOPRA SOGLIA DI RILEVANZA EUROPEA, FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DI UN CONTRATTO PER L’EROGAZIONE DI SERVIZI PER L’ELABORAZIONE DEI CEDOLINI PAGA, DEI SERVIZI RELATIVI AGLI ADEMPIMENTI PREVIDENZIALI, FISCALI ED AMMINISTRATIVI PER LA GESTIONE DEL PERSONALE DELL’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE E ALTRI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO.

CIG B8512A8355

Chiarimenti n. 4 del 27 ottobre 2025

Come previsto all’art. 2, paragrafo 2.2, del Disciplinare di gara con la presente nota si rappresenta una richiesta di chiarimento pervenuta e la risposta inviata da questa Amministrazione, al fine di garantire la massima trasparenza e nel rispetto del principio generale di *par condicio* tra i concorrenti.

Domanda n. 1

si chiede riscontro alle seguenti richieste di chiarimento:

1) Con riferimento all’art. 3.1.2 del Capitolato Tecnico si richiede di esplicitare, relativamente ai 4 interventi richiesti per ogni anno, la durata del singolo intervento. In particolare si chiede se i 4 interventi richiesti sono da intendersi della durata di 4 giornate/uomo (una giornata per singolo intervento). Se così non fosse si chiede di esplicitare in quante giornate uomo constano i 4 interventi richiesti.

2) Con riferimento all’art. 3 lett. e) del Disciplinare di gara si rappresenta che le prestazioni aggiuntive a richiesta (stimate per importo complessivo pari a 27.000,00 euro) sembrano essere stimate per n. 72 giornate così suddivise (profilo A, n. 36 giornate per un costo a giornata stimato in 250,00 euro e profilo B, n. 36 giornate per un costo a giornata stimato in 500,00 euro), tuttavia nel punto e) tali giornate sono quantificate in un massimale complessivo di 100 giornate. Si chiede pertanto di chiarire se il massimale di giornate stimate sia 72 in luogo di 100. Se così non fosse si chiede di modificare l’importo massimo complessivo relativo a tale voce.

Risposta n. 1

1. Si fa riferimento a interventi che potrebbero riguardare gli sviluppi software da chiedere al fornitore. Da Capitolato gli interventi di questo tipo richiedibili sono 4 **all’anno** (o diverso miglior valore **in funzione di quanto offerto in sede di gara**). La “contabilizzazione” del numero degli interventi annuali richiedibili prescinde dalla durata del singolo intervento. In tal senso laddove, ad esempio, cambiando la struttura retributiva si renda necessaria la modifica delle impostazioni del software che la durata dell’intervento in parola sia di un’ora o di diverse giornate sarà irrilevante. Si considererà comunque unitario l’intervento richiesto.
2. Si conferma che il massimale di giornate riferite alle **prestazioni aggiuntive a richiesta** di cui all’art. 4, par. 4.5, punti 4.5.1 e 4.5.2, del Capitolato tecnico è 72 giornate e non 100 come erroneamente indicato all’art. 3 lett. e) del Disciplinare di gara. Trattasi di un mero refuso.

Domanda n. 2

Di seguito le richieste di chiarimento:

1. *Con riferimento al Capitolato Tecnico pag.3, paragrafo 3.4.2 “Fattori critici a livello funzionale” si richiede di specificare come vengono attualmente raccontati i dati relativi alle presenze e assenze.*
2. *Con riferimento al Capitolato Tecnico pag.3, paragrafo 3.4.2 “Fattori critici a livello funzionale” si richiede di specificare se esiste un tracciato che viene importato nel sistema paghe.*
3. *Si richiede di specificare se le presenze vengono gestite da rilevatori fisici e se questi sono di proprietà di Arera?*
4. *Con riferimento al Capitolato Tecnico pag.16, paragrafo 4.1.1 “Scheda retributiva” si richiede di specificare se la scheda retributiva viene generata tramite il dossier retributivo presente nell’applicativo o tramite report custom?*
5. *Con riferimento al Disciplinare di gara, pagina 11, paragrafo 5 “Soggetti ammessi alla procedura di gara e condizioni di partecipazione”, si chiede di confermare che un RTI composto come segue sia ammesso alla partecipazione: RTI*

costituendo composto da una società a responsabilità limitata in qualità di mandataria e una società tra professionisti in qualità di mandante dove all'interno è presente un consulente del lavoro abilitato.

- 6. Con riferimento al Capitolato Tecnico, pagina 23, par. 4.4. "Servizio di supporto normativo", si chiede di specificare se la consulenza di natura legale e giuslavoristica è da intendersi in senso ampio, includendo la gestione del contenzioso con i lavoratori, in fase ispettiva, la gestione delle tematiche di natura sindacale, la predisposizione e revisione di accordi e contratti.*
- 7. Con riferimento al Capitolato Tecnico pag.3, paragrafo 3.4.2 lett. a num.1 "Fattori critici a livello funzionale" si chiede di specificare chi si occuperà della chiusura delle anomalie dei cartellini presenza.*
- 8. Con riferimento al Capitolato Tecnico pag. 7 art. 3.1 comma 1 lettera e, si richiede di specificare quali altre casistiche di lavoro assimilato generalmente sono gestite e di confermare che le prestazioni occasionali non rientrino in queste casistiche.*
- 9. Si richiede di confermare che non siano richiesti servizi di Consulenza.*
- 10. Con riferimento al Capitolato Tecnico si richiede di confermare, in merito alla dichiarazione Irap, se la predisposizione e l'invio saranno a carico del nuovo appaltatore.*
- 11. Si chiede conferma se sia l'invio della Lista PosPA che l'invio degli Uniemens saranno a carico del nuovo appaltatore.*
- 12. Con riferimento al Capitolato Tecnico pag. 18 paragrafo 4.1.3 lett. S e T e W "Altri adempimenti", in merito alle comunicazioni ECA da gestire si chiede di specificare il volume mensile. Nel caso si superino i 10 anni di anzianità, a carico di chi saranno.*

Risposta n. 2

1. I dati delle presenze/assenze vengono raccolti tramite rilevatore fisico e poi elaborati dall'ufficio competente dell'Autorità, il quale trasmette all'ufficio paghe (elaborato in formato Excel) i dati da inserire nella lettera stipendi mensile da inviare al fornitore del servizio elaborazione paghe;
2. Non esiste un tracciato presenze da importare nel programma paghe. Viene elaborato un foglio Excel. Si precisa che non essendoci obbligo di Libro Unico, i dati delle presenze che vengono inseriti in busta paga al momento sono soltanto: ore di straordinario; congedi e permessi non retribuiti o a retribuzione ridotta; numero buoni pasto; numero giorni indennità di cassa;
3. Le presenze vengono gestite da rilevatori fisici, che sono di proprietà dell'Autorità;
4. La scheda retributiva deve essere generata tramite il dossier retributivo presente nell'applicativo fornito e alimentato dall'appaltatore;
5. Si conferma;
6. La consulenza è da intendersi in senso ampio, ma non include la gestione del contenzioso con i lavoratori e la stesura di contratti e accordi (ferma restando la possibilità di verificare la conformità alla normativa vigente delle bozze di accordo o segnalarne eventuali criticità applicative);
7. La chiusura delle anomalie dei cartellini presenza è a cura dell'Autorità;
8. Nell'ambito delle attività di cui all'art. 3, par. 3.1, lett. e) del Capitolato tecnico ("gestione degli incarichi di collaborazione ed altri rapporti assimilati a quelli di lavoro dipendente") sono normalmente gestiti: collaborazioni nella forma del lavoro c.d. parasubordinato; collaborazioni occasionali; tirocini (stage). Per questi rapporti è richiesta la gestione degli adempimenti amministrativi (comunicazioni obbligatorie nei casi previsti dalla normativa vigente) e la completa gestione contributiva e fiscale dei compensi (anche per le collaborazioni occasionali);
9. Si conferma che l'appalto non prevede la prestazione di servizi di consulenza a favore dei singoli dipendenti;
10. Si conferma che la predisposizione e l'invio della dichiarazione IRAP saranno a carico del nuovo appaltatore, come previsto dalla lettera r) dell'art.4, par. 4.1.3 del Capitolato tecnico;

11. Si conferma che la predisposizione e l'invio delle dichiarazioni contributive mensili (Uniemens, ListaPosPA, eventuali altre denunce contributive derivanti da obblighi sopravvenuti) saranno a carico del nuovo appaltatore, come previsto dalla lettera f) dell'art. 4, par 4.1.2 del Capitolato tecnico;
12. Il numero di comunicazioni ECA relative alle denunce mensili, naturalmente, dipende dalla correttezza formale e sostanziale delle denunce inviate nei mesi precedenti e dal numero di denunce correttive inviate. Per quanto riguarda le richieste di sistemazione posizione, ultimo miglio etc., ultimamente le pratiche di riscatto/ricongiunzione/RVPA presentate dai dipendenti sono circa 12-15 all'anno. La lettera t) dell'art. 4, par. 4.1.3 del Capitolato tecnico è da intendersi nel senso che l'appaltatore sarà tenuto ad analizzare anche periodi pregressi, senza limitazioni di anzianità, previa fornitura, da parte degli uffici dell'Autorità, della documentazione utile.

Domanda n. 3

1. *Con riferimento ai requisiti speciali di capacità tecnica e professionale (par. 7.2 del disciplinare), si precisa che i Clienti di omissis vengono tutti serviti con un complesso di attività di tipologia eterogenea che comprendono sia attività di carattere intellettuale implicanti il possesso di specifiche cognizioni lavoristico-previdenziali, ivi inclusa la prestazione inerente al supporto normativo, sia attività di puro calcolo e stampa dei cedolini. Le due componenti di servizio non vengono distinte nella determinazione dei corrispettivi. Ai fini del soddisfacimento dei requisiti speciali di capacità tecnica professionale è quindi possibile indicare due clienti diversi che soddisfino, ciascuno, i requisiti di valore annuale indicati ai punti a) e b) del par. 7.2 del disciplinare?*
2. *Il sistema attualmente in uso è Zucchetti Infinity, sia per l'elaborazione delle paghe sia per la rilevazione delle presenze? Si conferma che l'Autorità manterrà il proprio sistema di rilevazione delle presenze, e che questo ad oggi è già integrato con il sistema di elaborazione delle paghe in essere?*
3. *Ai fini dell'implementazione del SSO, quale Identity Provider utilizza ARERA?*
4. *Si chiede un chiarimento sul servizio di Help Desk. A pag. 7 si parla di un "servizio di help desk e attività di supporto e assistenza alla struttura dell'Amministrazione e per via telematica ai dipendenti in relazione al funzionamento del sistema". A pag. 25 si riferisce: "Nell'ambito del servizio di supporto normativo, il Fornitore deve inoltre prevedere un servizio di supporto e assistenza a tutto il personale dell'Autorità tramite Contact center, via e-mail dedicato. Il servizio dovrà fornire risposte scritte ai quesiti sottoposti dal personale nel rispetto dei tempi previsti nell'Allegato 1, in merito all'elaborazione dei cedolini e degli elaborati mensili e annuali." A pag. 18, in relazione all'help desk flexible benefits, si indica che "l'appaltatore dovrà dedicare alle richieste di rimborso provenienti dai dipendenti un'applicazione di ticketing o un'area on line dedicata".*
Si chiede conferma che la modalità di accesso al servizio di help desk per tutto il personale dell'Amministrazione sia da intendersi via e-mail sia per il funzionamento del sistema, sia per le richieste relative all'elaborazione dei cedolini e degli elaborati, sia per i flexible benefits.
5. *Si richiede una stima indicativa dei volumi di richieste poste dai dipendenti all'Help Desk.*
6. *La descrizione dell'indicatore IQ-04 specifica "Sono incluse le anomalie sui terminali". Si conferma che la fornitura e la manutenzione dei terminali di rilevazione delle timbrature non è oggetto di questa gara? Come dovranno essere gestite e chiuse le segnalazioni di anomalia relative ai terminali?*
7. *La descrizione dell'indicatore IQ-05 fa riferimento all'utente amministratore. Si chiede di chiarire se l'aspettativa è che ARERA abbia utenti amministratori, e con quali diritti d'accesso.*
8. *Chiarire meglio l'oggetto dell'indicatore IQ-06. Si fa riferimento alle elaborazioni annuali ma poi si parla di frequenza mensile e impatto sul pagamento degli stipendi. Non è chiara la differenza rispetto all'indicatore IQ-*
9. *Si richiede di chiarire se presso l'Autorità siano presenti accordi di secondo livello (integrativi o decentrati) in vigore.*
10. *Si richiede di maggior dettaglio sulle giornate di formazione di cui al punto 3.2.2. del capitolato. In particolare, quali sono gli argomenti previsti per la formazione e quale la popolazione target?*
11. *Si richiede una stima indicativa del numero e dell'impegno previsto derivante dalle richieste di pareri e altri quesiti di cui all'art. 4.4.1, nonché quanto derivante dal supporto specialistico descritto al par. 4.6.*

Risposta n. 3

1. Si conferma che se i singoli clienti abbiano stipulato ciascuno un contratto che ha ad oggetto entrambe le componenti di cui all'art. 7, lett. a) e b) del Disciplinare di valore annuale corrispondente a quanto richiesto nella medesima disposizione l'operatore potrà indicare nei relativi campi dell'eDGUE i contratti, (almeno) uno per requisito richiesto. Si intende che l'operatore economico verrà considerato in possesso del relativo requisito se il contratto/i indicato/i nello specifico requisito per la quota parte di oggetto di valutazione abbiano il valore richiesto dalla disposizione del Disciplinare. Ai fini delle verifiche amministrative s'intende che sarà richiesta apposita dichiarazione del committente che confermi l'indicazione dell'importo e dell'oggetto corrispondente al servizio per i valori richiesti all'art. 7, par. 7.2, lett. a), iii e b) iii del Disciplinare.
2. Il sistema di rilevazione presenze è stato sviluppato internamente dall'Autorità ed è di proprietà della stessa. L'Autorità non è licenziataria di alcun software paghe. Il sistema di elaborazione paghe è messo a disposizione dal fornitore del servizio di elaborazione attualmente in essere. Anche per la presente gara il sistema dovrà essere fornito dall'appaltatore. I due sistemi ad oggi non sono integrati.
3. L'SSO deve integrarsi con l'Active Directory (ENTRA) dell'Autorità attraverso il protocollo SAML 2.0.
4. Il servizio di help desk sul funzionamento del sistema può avvenire tramite lo stesso indirizzo e-mail finalizzato all'assistenza in merito ai cedolini e agli elaborati mensili e annuali.

Riguardo al piano dei *flexible benefits*, si precisa che la lettera l) dell'art. 4, par. 4.1.2 del Capitolato tecnico è da intendersi nel senso che si richiede all'appaltatore di gestire le richieste di rimborso provenienti dai dipendenti e provvedere alla liquidazione in cedolino, secondo le direttive fornite preventivamente dagli uffici dell'Autorità. Per questa attività si richiede l'utilizzo di un'applicazione di *ticketing* o equivalente, nella quale potranno essere gestite anche le richieste di chiarimenti sul piano benefits e sulla liquidazione dei rimborsi.

5. Le richieste di chiarimenti sui cedolini mensili sono naturalmente più numerose in occasione di particolari erogazioni (arretrati, gratifica): mediamente sono intorno alle 10-15 al mese, ed altrettante relativamente alla Certificazione Unica. Si tratta però di dati meramente indicativi e soggetti a variabili mensili: il fornitore del servizio sarà tenuto in ogni caso a rispondere ad ogni quesito sulla materia di competenza.

Con riguardo alla gestione dei *flexible benefits*, a soli fini indicativi si riporta che nel 2024 sono state caricate circa 5 richieste in media per dipendente.

6. Si conferma che la fornitura e la manutenzione dei terminali di rilevazione delle timbrature non è oggetto di questa gara. Il riferimento ai terminali nella descrizione dell'indicatore IQ-04 deve intendersi riferito ad eventuali apparecchiature presenti nelle sedi dell'Autorità (diverse dai rilevatori timbrature) di proprietà dell'appaltatore cui si dovesse ricorrere, previo accordo tra le parti, per particolari necessità temporanee.
7. Non c'è un requisito di avere utenze amministrative per il personale dell'Autorità. Il parametro IQ-05 rimane tuttavia comunque valido nei termini di cui alla regola e rilevazione dati di cui a pag. 31 del Capitolato tecnico: "*si considera indisponibile il sistema quando per più di 50% degli utenti totali, o per anche uno solo degli amministratori, le pagine web non sono accessibili o non riportano contenuti utili*". A prescindere che gli amministratori siano personale dell'Autorità o del fornitore, l'impossibilità di svolgere le attività sulla piattaforma costituisce comunque una violazione dell'indicatore, perché implica la potenziale impossibilità di effettuare modifiche al sistema richieste dall'Autorità.
8. L'indicatore IQ-07 fa riferimento alle elaborazioni mensili (cedolini paga), mentre l'indicatore IQ-06 fa riferimento alle elaborazioni annuali (es. Certificazione Unica). Il "calendario annuale delle elaborazioni stipendiali", fissato sulla base delle regole definite nel Capitolato tecnico ed esemplificato nell'allegato 2.6, individuerà le diverse scadenze sia con riguardo alle elaborazioni mensili, sia con riguardo alle elaborazioni annuali. Trimestralmente si procederà alla verifica del rispetto dell'indicatore con riguardo alle elaborazioni annuali previste per il trimestre di osservazione.
9. L'Autorità è un'Amministrazione dello Stato ad ordinamento autonomo. In virtù di tale autonomia ordinamentale il "Regolamento del personale", menzionato all'art. 2, par. 2.2 del Capitolato tecnico, e gli accordi sindacali tra l'Autorità e le Rappresentanze sindacali, costituiscono l'unico livello di contrattazione collettiva (equiparabile, dunque, ad una contrattazione di primo livello).
10. Gli argomenti previsti per la formazione sono indicativamente di natura giuslavoristica, previdenziale e fiscale, quindi, in sintesi: paghe e contributi; aggiornamenti normativi e di prassi in materia. La formazione può interessare, con diversi livelli di approfondimento, sia la totalità dei dipendenti dell'Autorità che il solo personale dedicato alle

elaborazioni stipendiali; per quest'ultimo gruppo di dipendenti potrebbe essere concordata anche una formazione operativa (ad es. uso di applicativi INPS).

11. Con riferimento all'attività di cui all'art. 4, par. 4.4.1 del Capitolato tecnico statisticamente il numero dei pareri richiesti è nell'ordine di una decina all'anno; si tratta però di un dato meramente indicativo, che è soggetto a delle variabili e quindi non può considerarsi fisso: il fornitore del servizio sarà tenuto a rendere tutti i pareri richiesti, nella materia di competenza. Trattandosi di attività intellettuale svolta dal professionista esterno, l'Autorità non può quantificarne l'impegno.

Con riferimento all'attività di cui all'art. 4, par. 4.6 del Capitolato tecnico si precisa che l'attività verrà richiesta in concomitanza con le procedure di gara che necessitano di valutazioni sul CCNL da applicare e sulle eventuali verifiche di anomalia. La cadenza delle richieste non sarà necessariamente mensile e potrebbe variare nel corso del rapporto contrattuale in base alle esigenze dell'Autorità, che sono rinvenibili nei Programmi triennali di lavori, servizi e forniture pubblicati sul sito ARERA – Sezione Autorità trasparente - Bandi di gara e contratti, fermo restando che il servizio in parola potrà essere richiesto anche per acquisti non compresi in detti programmi.

Comunicazione firmata digitalmente da:

Direzione Affari Generali e Risorse
Unità Gare e Contratti
Il Responsabile
Annalise Colombo