**ACCORDO QUADRO**

per l’affidamento di servizi di

**DIGITAL TRANSFORMATION**

**PER LE PA**

**Lotto 2 - Digitalizzazione**

**dei processi**

**PIANO DEI FABBISOGNI**

****

INDICE DEI CONTENUTI

[1. INTRODUZIONE 1](#_Toc76130998)

[1.1 SCOPO 1](#_Toc76130999)

[1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE 1](#_Toc76131000)

[1.3 ASSUNZIONI 1](#_Toc76131001)

[1.4 RIFERIMENTI 1](#_Toc76131002)

[1.5 ACRONOMI E GLOSSARIO 1](#_Toc76131003)

[2. ANAGRAFICA DELL’AMMINISTRAZIONE 2](#_Toc76131004)

[3. CONTESTO DI RIFERIMENTO 2](#_Toc76131005)

[3.1 CONTESTO AS IS DEI SERVIZI 2](#_Toc76131006)

[3.2 CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO 2](#_Toc76131007)

[4. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO 3](#_Toc76131008)

[4.1 OBIETTIVI E BENEFICI DA PERSEGUIRE 3](#_Toc76131009)

[4.1.1 DESCRIZIONE OBIETTIVO 1 - XX 3](#_Toc76131010)

[4.1.2 DESCRIZIONE OBIETTIVO 2 – XX 3](#_Toc76131011)

[4.2 CATEGORIZZAZIONE DELL’INTERVENTO 3](#_Toc76131012)

[4.3 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE 5](#_Toc76131013)

[5. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA 7](#_Toc76131014)

[5.1 SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI 7](#_Toc76131015)

[5.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL’AMMINISTRAZIONE 7](#_Toc76131016)

[5.3 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE 7](#_Toc76131017)

[6. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO SERVIZI 7](#_Toc76131018)

[6.1 ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI 7](#_Toc76131019)

[6.2 ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI 8](#_Toc76131020)

[6.3 ESIGENZE FORMATIVE 8](#_Toc76131021)

[6.4 PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI 8](#_Toc76131022)

[6.5 LIVELLI DI SERVIZIO 9](#_Toc76131023)

# INTRODUZIONE

*Inserire una breve descrizione dell’Amministrazione contraente e del suo compito istituzionale.*

*Indicare qui sinteticamente la natura dei servizi e dell’intervento richiesto in termini di obiettivi e dei benefici attesi dall’Amministrazione che si vogliono perseguire.*

*Nel seguito del documento ogni elemento di carattere generale viene approfondito e gli obiettivi generali saranno declinati per ogni ambito di intervento previsto dalla gara Digital Transformation*.

## SCOPO

*Personalizzare in funzione degli obiettivi dell’Amministrazione.*

## CAMPO DI APPLICAZIONE

*Indicare il contratto di riferimento nell’ambito della gara Digital Transformation.*

## ASSUNZIONI

*Indicare le assunzioni, N.A. se non ci sono assunzioni.*

## RIFERIMENTI

*Indicare gli elementi contrattuali di riferimento*

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICATIVO | TITOLO/DESCRIZIONE |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## ACRONOMI E GLOSSARIO

|  |  |
| --- | --- |
| DEFINIZIONE/ACRONNIMO | DESCRIZIONE |
| RTI | Raggruppamento Temporaneo di Impresa |
| AQ | Accordo Quadro |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# ANAGRAFICA DELL’AMMINISTRAZIONE

|  |  |
| --- | --- |
| DATI ANAGRAFICI DELL’AMMINISTRAZIONE | |
| Ragione sociale Amministrazione |  |
| Indirizzo |  |
| CAP |  |
| Comune |  |
| Provincia |  |
| Regione |  |
| Codice Fiscale |  |
| Indirizzo mail |  |
| PEC |  |
| Codice PA |  |

|  |  |
| --- | --- |
| DATI ANAGRAFICI REFERENTE DELL’AMMINISTRAZIONE | |
| Nome |  |
| Cognome |  |
| Telefono |  |
| Indirizzo mail |  |
| PEC |  |

# CONTESTO DI RIFERIMENTO

## CONTESTO AS IS DEI SERVIZI

Il *Descrivere nel presente paragrafo il contesto corrente dei servizi, articolando i seguenti aspetti:*

• *Modalità organizzative con le quali l’amministrazione eroga i servizi inclusi in questo piano di fabbisogni*

• *Contesto operativo di riferimento (as is),*

• *Norme, procedure, regolamenti specifici dell’intervento,*

• *Eventuali ulteriori elementi rilevanti.*

## CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO

*Descrivere se ci sono vincoli di tipo tecnico ed operativo e/o requisiti specifici per l’esecuzione delle attività oggetto dei servizi richiesti.*

# AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO

*Descrivere se ci sono vincoli di tipo tecnico ed operativo e/o requisiti specifici per l’esecuzione delle attività oggetto dei servizi richiesti.*

## OBIETTIVI E BENEFICI DA PERSEGUIRE

*Specificare, in modo sintetico, quali sono gli obiettivi che l’intervento richiesto si prefigge. Essi costituiscono una specifica dei requisiti generali dell’intervento.*

### DESCRIZIONE OBIETTIVO 1 - XX

### DESCRIZIONE OBIETTIVO 2 – XX

## CATEGORIZZAZIONE DELL’INTERVENTO

### CATEGORIZZAZIONE DI I LIVELLO

*Contrassegnare con la X l’ambito o gli ambiti di I livello*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | AMBITO  I LIVELLO (LAYER) | | OBIETTIVI PIANO TRIENNALE |
|  | **SERVIZI** | Servizi al cittadino | |
| Servizi a imprese e professionisti | |
| Servizi interni alla propria PA | |
| Servizi verso altre PA | |
|  | **DATI** | Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese | |
| Aumentare la qualità dei dati e dei metadati | |
| Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati | |
|  | **PIATTAFORME** | Favorire l’evoluzione delle piattaforme esistenti per migliorare i servizi offerti a cittadini ed imprese semplificando l’azione amministrativa | |
| Aumentare il grado di adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle PA | |
| Incrementare e razionalizzare il numero di piattaforme per le amministrazioni al fine di semplificare i servizi ai cittadini | |
| Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni locali favorendone l’aggregazione e la migrazione sul territorio (Riduzione Data Center sul territorio) | |
| Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni centrali favorendone l’aggregazione e la migrazione su infrastrutture sicure ed affidabili (Migrazione infrastrutture interne verso il paradigma cloud) | |
| Migliorare la fruizione dei servizi digitali per cittadini ed imprese tramite il potenziamento della connettività per le PA | |
|  | **INTEROPERABILITÀ** | Favorire l’applicazione della Linea guida sul Modello di Interoperabilità da parte degli erogatori di API | |
| Adottare API conformi al Modello di Interoperabilità | |
|  | **SICUREZZA**  **INFORMATICA** | Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (Cyber Security Awareness) nelle PA | |
| Aumentare il livello di sicurezza informatica dei portali istituzionali della Pubblica Amministrazione | |

### CATEGORIZZAZIONE DI II LIVELLO

*Raffinare le indicazioni sugli ambiti di I livello (layer), precedentemente identificati, indicando gli ambiti di II livello mediante una selezione, anche multipla, dalla categorizzazione riportata nella seguente tabella*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I LIVELLO (LAYER) | II LIVELLO | | |
|  | **SERVIZI** | |  | Servizi al cittadino |
|  | Servizi a imprese e professionisti |
|  | Servizi interni alla propria PA |
|  | Servizi verso altre PA |
|  | **PIATTAFORME** | |  | Sanità digitale (FSE e CUP) |
|  | Identità Digitale |
|  | Pagamenti digitali |
|  | App IO |
|  | ANPR |
|  | NoiPA |
|  | INAD |
|  | Musei |
|  | Siope+ |
|  | **DATI** | |  | Agricoltura, pesca, silvicoltura e prodotti alimentari |
|  | Economia e finanze |
|  | Istruzione, cultura e sport |
|  | Energia |
|  | Ambiente |
|  | Governo e Settore pubblico |
|  | Salute |
|  | Tematiche internazionali |
|  | Giustizia e sicurezza pubblica |
|  | Regioni e città |
|  | Popolazione e società |
|  | Scienza e tecnologia |
|  | Trasporti |
|  | **INTEROPERABILITA** | |  | Agricoltura, pesca, silvicoltura e prodotti alimentari |
|  | Economia e finanze |
|  | Istruzione, cultura e sport |
|  | Energia |
|  | Ambiente |
|  | Governo e Settore pubblico |
|  | Salute |
|  | Tematiche internazionali |
|  | Giustizia e sicurezza pubblica |
|  | Regioni e città |
|  | Popolazione e società |
|  | Scienza e tecnologia |
|  | Trasporti |
|  | **INFRASTRUTTURE** | |  | Data center e Cloud |
|  | Connettività |
|  | **SICUREZZA INFORMATICA** | |  | Portali istituzionali e CMS |
|  | Sensibilizzazione del rischio cyber |

## INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE

### INDICATORI GENERALI DI DIGITALIZZAZIONE

*Contrassegnare almeno un indicatore generale di digitalizzazione e per quello/i selezionati, inserire il valore ex ante ed ex post (atteso al termine dell’intervento).*

*Qualora non possibile individuare tali informazioni, le stesse potranno essere finalizzate entro la stipula del contratto esecutivo*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| INDICATORI  QUANTITATIVI | | VALORE EX ANTE | VALORE EX POST |
|  | **Riduzione % della spesa per l’erogazione del servizio** | **% 1** | **% 1** |
|  | **Riduzione % dei tempi di**  **erogazione del servizio** | **% 2** | **% 2** |
|  | **Numero servizi aggiuntivi offerti all’utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre**  **PA** | *NUMERO3* | *NUMERO3* |
| INDICATORI  QUALITATIVI | | **VALORE EX ANTE** | **VALORE EX POST** |
|  | **Obiettivi CAD raggiunti con l’intervento** | *Testo 4* | *Testo 4* |
|  | **Integrazione con infrastrutture immateriali** | *Testo 5* | *Testo 5* |
|  | **Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale** | *Testo 6* | *Testo 6* |
| INDICATORI DI  COLLABORAZIONE E  RIUSO | | **VALORE EX ANTE** | **VALORE EX POST** |
|  | **Riuso di processi per erogazioneservizi** | *Testo 7* | *Testo 7* |
|  | **Riuso soluzioni tecniche** | *Testo 8* | *Testo 8* |
|  | **Collaborazione con altre**  **Amministrazioni (progetto in coworking, realizzato anche**  **mediante contratti esecutivi diversi per Amministrazione)** | *Testo 9* | *Testo 9* |

**1 Formato % senza decimali; 2 Formato % senza decimali; 3 Formato numero senza decimali; 4 Formato testo, indicare obiettivo/i CAD ;5 Formato testo, Indicare Infrastruttura/e; 6 Formato testo, Indicare BD interesse nazione; 7 Formato testo, Indicare processi/amministrazioni; 8 Formato testo, Indicare Soluzione/Amministrazione; 9 Formato testo, Indicare Amministrazioni**

### INDICATORI SPECIFICI DI DIGITALIZZAZIONE

*Contrassegnare gli indicatori specifici di digitalizzazione (almeno 1 per servizio attivato) e per quello/i selezionati ed inserire il valore ex ante ed ex post (atteso al termine dell’intervento).*

*Qualora non possibile individuare tali informazioni, le stesse potranno essere finalizzate entro la stipula del contratto esecutivo*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| COD | SERVIZIO |  | INDICATORI SPECIFICI | VALORE EX ANTE | VALORE EX POST |
| L2.S1 | **Servizio Disegno del processo digitale sotteso all’erogazione del servizio digitale** |  | **% servizi digitali con modello di erogazione**  **disegnato/censito rispetto al totale servizi digitali**  **erogati dall’Amministrazione** | *%* | *%* |
|  | **% servizi digitali con nuovo modello di erogazione**  **rispetto al totale servizi digitali erogati**  **dall’Amministrazione** | *%* | *%* |
| L2.S2 | **Disegno del processo digitale sotteso all’erogazione del servizio digitale** |  | **numero di processi digitali sottesi all’erogazione**  **di servizi disegnati ex novo** | *Numero* | *Numero* |
|  | **numero di processi digitali reingegnerizzati** | *Numero* | *Numero* |
|  | **numero di servizi digitalizzati end to end per ogni milestone di pianificazione** | *Numero* | *Numero* |
| L2.S3 | **Per Supporto alla definizione di interventi di**  **riorganizzazione e Supporto al disegno del processo**  **sotteso al servizio digitale** |  | **Rapporto tra valore (spesa) per supporto e valore**  **Dell’intervento di trasformazione per il quale si richiede supporto** | *Testo 1* | *Testo 1* |
|  | **Rapporto tra numero di processi digitali e numero**  **di giornate di supporto acquistate** | *Testo 2* | *Testo 2* |
| **Per Supporto alla valutazione degli strumenti di**  **acquisizione** |  | **Rapporto tra valore (spesa) per supporto e valore**  **dell’intervento di trasformazione per il quale**  **l’Amministrazione richiede supporto** | *Testo 3* | *Testo 3* |
|  | **Rapporto tra Numero di strumenti di acquisizione**  **valutati mediante l’attività di supporto e numero**  **di giornate di supporto acquistate** | *Testo 4* | *Testo 4* |

**1 Compilare nel formato n/m dove n è la spesa per supporto e m la spesa per disegno dei processi digitali; 2 Compilare nel formato n/m dove n è il numero dei processi digitali da disegnare e m il numero di giornate di supporto acquistate; 3 Compilare nel formato n/m dove n è la spesa per supporto e m la spesa per l’intervento di trasformazione; 4 Compilare nel formato n/m dove n è il numero di strumenti valutati e m il numero di giornate di supporto acquistate per la valutazione degli strumenti**

# SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

## SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI

*Riportare in tabella i servizi richiesti e le relative quantità, con riferimento allo specifico Accordo Quadro nell’ambito dei Lotti della gara Digital Transformation che l’Amministrazione intende utilizzare.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SERVIZI RICHIESTI | | | | | |
| ID | **NOME SERVIZIO** | **VOCE DI COSTO** | **QUANTITA’** | **IMPORTO** |
| L2.S1 | **Disegno del modello di erogazione del servizio Digitale** | **L2.S1 - Tariffa media giornaliera** |  |  |
| …. | …. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | **TOTALE** |  |

## ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL’AMMINISTRAZIONE

*Indicare le persone incaricate dall’Amministrazione per la conduzione del progetto e i relativi ruoli/responsabilità*

## ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

*Indicare le persone incaricate dal Fornitore per la conduzione del progetto e i relativi ruoli/responsabilità.*

*Specificare eventuali ulteriori informazioni secondo quanto previsto al par. 2.4.3 del Capitolato Tecnico*

*Generale.*

# ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO SERVIZI

## ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI

*Indicazione degli elementi quantitativi utili a poter dimensionare i servizi richiesti, quali ad esempio:*

• *servizi ed uffici dell’organizzazione dell’Amministrazione interessati dai servizi richiesti,*

• *numero utenti interessati suddivisi per servizio / ufficio,*

• *stima dei volumi di interventi mediamente richiesti in un determinato periodo temporale di riferimento, suddivisi per tipologia di servizio con relativa metrica di riferimento (es. gg/pp, ecc..).*

## ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI

*Indicare se l’Amministrazione possiede già un proprio sistema di qualità o fa già uso di metodologie e standard di qualità rilevanti per il progetto/servizio in oggetto. Se del caso fornire una prima descrizione sintetica degli ambiti e dei contenuti. Indicare la documentazione di riferimento se disponibile.*

## ESIGENZE FORMATIVE

*Indicare le esigenze formative individuate correlate con la realizzazione dell’intervento*

## PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI

*Indicazione dei tempi di attivazione dei servizi e rispettiva durata. Esplicitazione eventuale delle principali milestone attese dall’Amministrazione.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Mese 1 | Mese 2 | Mese 3 | Mese 4 | Mese 5 | Mese 6 | Mese 7 | Mese 8 | Mese 9 | Mese 10 | Mese 11 | Mese 12 | Mese 13 | Mese 14 | Mese 15 | Mese 16 | Mese 17 | Mese 18 | Mese 19 | Mese 20 | Mese 21 | Mese 22 | Mese 23 | Mese 24 |
| OB 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| OB 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| OB 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## LIVELLI DI SERVIZIO

*Indicazione dei livelli di servizio previsti dall’Accordo Quadro e applicabili al contesto della fornitura.*