

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**ALLEGATO 1 al Capitolato d'Oneri  
CAPITOLATO TECNICO GENERALE**

**AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO EX ART. 54, COMMA 3, DEL D. LGS. N. 50/2016, SUDDIVISO IN 9 LOTTI,  
AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DIGITAL TRANSFORMATION PER LE PUBBLICHE  
AMMINISTRAZIONI**

**ID 2069**



## INDICE

1.	Contesto di riferimento.....	3
1.1	Inquadramento Strategico .....	3
1.2	Inquadramento Normativo .....	5
1.3	Il Piano Gare Strategiche Consip .....	6
2.	Modello di funzionamento.....	7
2.1	Perimetro dello strumento.....	8
2.2	Suddivisione geografica dei Lotti .....	10
2.3	Indicatori di digitalizzazione .....	11
2.4	Funzionamento dello strumento.....	12
2.4.1	Funzionamento dell'Accordo Quadro .....	12
2.4.2	Adesione all'Accordo Quadro.....	12
2.4.3	Piano dei Fabbisogni.....	13
2.4.4	Categorizzazione degli interventi .....	13
2.4.5	Piano Operativo.....	15
2.4.6	Contratto Esecutivo.....	16
3.	Requisiti organizzativi.....	18
3.1	Ruoli di coordinamento richiesti .....	18
3.1.1	Responsabile unico delle attività contrattuali(RUAC) .....	18
3.2	Responsabili territoriali .....	19
3.3	Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi .....	20
4.	Trasferimento di know how .....	21
4.1	Presa in carico .....	21
4.2	Trasferimento Know-how a fine erogazione.....	22
5.	Strumenti a supporto della fornitura .....	23
5.1	Portale dei Progetti Digitali .....	23
5.2	Codice di condotta .....	26



## 1. Contesto di riferimento

I contenuti di questo capitolo sono rivolti prevalentemente alle PA beneficiarie della presente iniziativa.

### 1.1 Inquadramento Strategico

Stante il vincolo posto dal Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione (e successive versioni ed aggiornamenti), consistente nel rispetto dell'indirizzo strategico ed operativo per la trasformazione digitale da parte di tutte le Amministrazioni, l'Agenzia per l'Italia Digitale ricopre il ruolo di guida nella fase di adeguamento alle indicazioni contenute nel Piano, attraverso un'azione di coordinamento e monitoraggio.

L'attuazione del Piano Triennale prevede un percorso graduale di coinvolgimento delle Pubbliche Amministrazioni:

- il 2017 è stato l'anno della costruzione attraverso il consolidamento della strategia di trasformazione digitale e il completamento del percorso di condivisione con le Pubbliche Amministrazioni;
- il 2018 è stato l'anno del consolidamento del Piano, anche attraverso strumenti on-line che hanno consentito alle Pubbliche Amministrazioni di fornire i propri contributi con semplicità e di gestire i piani triennali delle Amministrazioni in modo dinamico;
- il 2019 è l'anno di completamento delle azioni del primo ciclo triennale del processo, che potrà pertanto essere ulteriormente affinato per il successivo triennio.
- il 2020 e il 2021 sono gli anni della maturazione, della conclusione dei principali progetti avviati e dell'evoluzione di una visione orientata a cittadini e imprese.

Il Piano Triennale per l'informatica nella PA 2019-2021 ricalca la stessa struttura del piano precedente e descrive il modello strategico di evoluzione del sistema informativo della Pubblica Amministrazione ovvero le azioni di medio/lungo termine necessarie per un uso corretto, mirato e consapevole delle tecnologie digitali.

I servizi oggetto della presente acquisizione sono quindi parte integrante del modello strategico di evoluzione digitale che dovrà essere adottato dalle Amministrazioni.

In ossequio alle previsioni del Piano Triennale e al fine di indirizzare e governare la trasformazione digitale della PA italiana, la presente acquisizione prevede la definizione e l'implementazione di misure di ***governance centralizzata***, anche mediante la costituzione di **Organismi di coordinamento e controllo, finalizzati alla direzione strategica e alla direzione tecnica della stessa**.

In particolare, le attività di direzione strategica prevedono il coinvolgimento di soggetti istituzionali, mentre nell'ambito delle attività di direzione tecnica saranno coinvolti anche soggetti non istituzionali, individuati nei Fornitori Aggiudicatari della presente acquisizione.

Si precisa che "Organismi di coordinamento e controllo" si intendono i soggetti facenti capo alla Presidenza del Consiglio e/o al Ministero per l'Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione (es: Agid, Team Digitale), che, in base alle funzioni attribuite ex lege, sono ad oggi deputati, per quanto di rispettiva competenza, al monitoraggio e al controllo delle iniziative rientranti nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione.



Nell'ambito di tali Organismi, è ricompresa altresì Consip S.p.A., per i compiti di propria competenza. Rimangono salve eventuali modifiche organizzative che interverranno a livello istituzionale nel corso della durata degli Accordi Quadro che si stipuleranno con gli aggiudicatari della presente gara.

Gli **Organismi di coordinamento e controllo** saranno normati da appositi Regolamenti che, resi disponibili alla stipula dei contratti relativi alla presente iniziativa, esporranno gli aspetti operativi delle attività di coordinamento e controllo **sia tecnico che strategico**.

I meccanismi di governance sopra introdotti e applicati a tutte le iniziative afferenti al Piano Triennale riguarderanno:

- i processi di procurement, veicolati attraverso gli strumenti di acquisizione messi a disposizione da Consip;
- l'inquadramento o *categorizzazione* degli interventi delle Amministrazioni, realizzati mediante la sottoscrizione di uno o più contratti esecutivi afferenti alle iniziative del Piano Strategico, nel contesto del Piano Triennale;
- l'individuazione, da parte delle Amministrazioni, nell'insieme fornito in documentazione di gara, degli indicatori di digitalizzazione coi quali gli Organismi di coordinamento e controllo analizzeranno e valuteranno gli interventi realizzati dalle Amministrazioni con i contratti esecutivi afferenti alle Gare strategiche;
- la valutazione e l'attuazione della revisione dei servizi previsti dagli Accordi Quadro e/o dei relativi prezzi, per le Gare Strategiche che lo prevedono in documentazione di gara e in funzione dell'evoluzione tecnologica del mercato e/o della normativa applicabile;
- l'analisi e la verifica di coerenza, rispetto al perimetro di ogni Gara Strategica, degli interventi delle Amministrazioni realizzati mediante contratti esecutivi afferenti alle Gare Strategiche;
- le modalità e le tempistiche con cui i fornitori dovranno consegnare i dati relativi ai contratti esecutivi, con particolare riferimento alla fase di chiusura degli Accordi Quadro.



## 1.2 Inquadramento Normativo

Si riportano di seguito le principali previsioni normative e linee guida che governano la presente iniziativa:

- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (*"Codice dei contratti pubblici"*) e s.m.i. e relative prassi attuative
- D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177 (*"Riorganizzazione del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione, a norma dell'articolo 24 della legge 18 giugno 2009, n. 69"*)
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (*"Codice dell'Amministrazione Digitale"*) e s.m.i.
- Regolamento UE 2016/679 (*"Regolamento generale sulla protezione dei dati"*) e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (*"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"*) e s.m.i.
- Carta dei principi per la condotta tecnologica e relativi documenti ivi richiamati
- Linee Guida AgID sull'acquisizione e il riuso del software nella PA e s.m.i.
- Linee Guida per lo sviluppo del software sicuro e relativi allegati tecnici
- Linee guida di design per i servizi digitali della PA

Si applicano inoltre tutte le previsioni del Piano Triennale e le norme italiane ed Europee da questo richiamate.



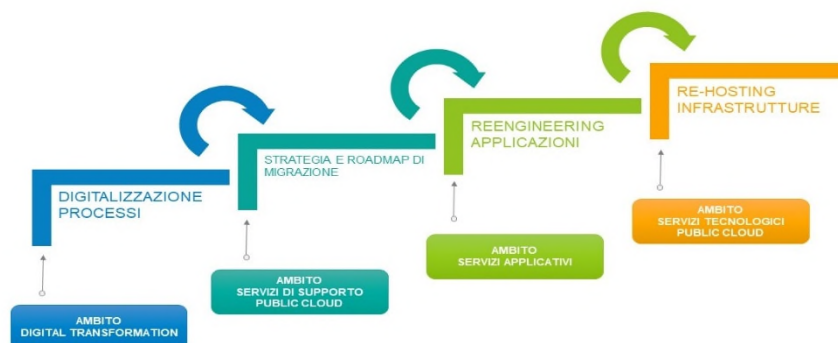
### 1.3 Il Piano Gare Strategiche Consip

Le Gare Strategiche ICT a supporto dello sviluppo del Piano Triennale costituiscono l'insieme dei servizi messi a disposizione delle Amministrazioni per consentire la definizione e l'implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione Italiana. L'obiettivo è quello di creare il "sistema operativo" del Paese, ovvero una serie di componenti fondamentali sui quali definire ed erogare servizi più semplici ed efficaci per i cittadini, le imprese e la stessa Pubblica Amministrazione. In generale, quindi, saranno disponibili servizi per operare sulla definizione di processi e sulla erogazione di servizi digitali, sulla analisi e realizzazione delle componenti applicative e infrastrutturali, con specifico riferimento al paradigma cloud.

Di seguito vengono illustrati a livello macroscopico i servizi che ogni singola gara mette a disposizione del processo complessivo. Le presenti indicazioni si devono intendere esclusivamente come descrizione generale, dato che le modalità di attivazione ed i relativi contenuti dei servizi vengono dettagliati nelle singole Gare Strategiche:

- Gara **Public Cloud** – rende disponibili i servizi IaaS e PaaS e servizi di supporto specialistico alla migrazione infrastrutturale al Cloud secondo il modello CEP;
- Gara **Digital Transformation** – fornisce i servizi di supporto specialistico per l'indirizzamento della strategia digitale dell'Amministrazione, della pianificazione strategica ICT, per il disegno dei processi digitali funzionali all'erogazione di servizi digitali e alla transizione al digitale, intesa come affiancamento e supporto al *change management*;
- Gara **Servizi Applicativi in ottica cloud** – mette a disposizione servizi di natura applicativa per l'evoluzione dei sistemi e delle applicazioni dell'Amministrazione per la piena digitalizzazione dei procedimenti amministrativi sfruttando il paradigma cloud; prevede anche la migrazione applicativa al cloud, i relativi servizi di supporto specialistico e la assicurazione della qualità del software;
- Gara **Data Management** – mette a disposizione servizi di natura applicativa focalizzati sui dati e la valorizzazione del patrimonio informativo della PA, anche mediante il ricorso a soluzioni tecnologiche innovative.

In particolare, le strategie definite potranno determinare esigenze di revisione dei processi e dei servizi, delle applicazioni, delle infrastrutture, come di seguito illustrato dalla figura sottostante:





## 2. Modello di funzionamento

I contenuti di questo capitolo sono rivolti prevalentemente alle PA come beneficiarie della presente iniziativa.

Lo scenario della presente iniziativa è caratterizzato dalla presenza di Lotti collegati nella logica di suddivisione dei ruoli in merito ai servizi erogati e dei relativi fornitori, potendosi individuare Lotti deputati all'erogazione di servizi cosiddetti *core* per la trasformazione, che ne costituiscono cioè la struttura portante e sono pertanto strettamente funzionali al raggiungimento degli obiettivi di trasformazione digitale, e servizi *di supporto* individuabili nei Lotti di PMO e di Supporto alla Governance.

La Digital Transformation si innesta nel contesto generale di cambiamento delineato dalle Gare Strategiche ICT per la realizzazione del Piano Triennale per l'informatica nella PA e trova la propria concretizzazione attraverso:

- la presente procedura di gara;
- le ulteriori Gare Strategiche pubblicate da Consip;
- l'acquisizione di ulteriori forniture/servizi tramite strumenti e convenzioni Consip.

In particolare, l'iniziativa di Digital Transformation si pone, rispetto alle altre Gare Strategiche, come lo strumento di acquisizione di capacità ed indirizzamento del modello di una PA digitale, da disegnarsi e realizzarsi attraverso strategie e processi digitali.

L'Amministrazione potrà quindi disegnare il proprio percorso di digitalizzazione avendo a disposizione competenze – di natura non strettamente tecnologica – in grado di supportarla in tutti i passaggi evolutivi verso un modello pienamente digitale.

In tale contesto i servizi di PMO hanno l'obiettivo di fornire all'Amministrazione il necessario sostegno per l'attuazione di una politica di controllo e governo delle progettualità di Digital Transformation.

L'Amministrazione potrà aderire ai Lotti aventi ad oggetto servizi di PMO esclusivamente in una logica di coordinamento, preventivo, contestuale e/o successivo, unitamente ai servizi *core* oggetto della presente iniziativa<sup>1</sup>.

Ne consegue che l'Amministrazione non potrà aderire ai suddetti Lotti per scopi estranei rispetto a quelli sopra indicati.

L'iniziativa rende inoltre disponibili servizi di Supporto alla Governance, acquisibili da parte dei soli Organismi deputati al coordinamento e controllo, per operare puntualmente le attività funzionali a garantire l'allineamento strategico degli interventi delle Amministrazioni.

---

<sup>1</sup> Per i vincoli di acquisizione si faccia riferimento al Capitolato Tecnico Speciale.



## 2.1 Perimetro dello strumento

I servizi oggetto della presente iniziativa riguardano, come anticipato nel precedente paragrafo, gli aspetti di natura strategica rispetto al ruolo istituzionale dell'Amministrazione ed in particolare:

- la definizione dell'evoluzione strategica – in ottica digitale – del ruolo istituzionale dell'Amministrazione e conseguentemente dei servizi da questa offerti ai propri utenti, nelle diverse categorie individuabili (cittadini, imprese, altre PA, etc.) in ottemperanza alle prescrizioni e previsioni normative;
- il disegno della corrispondente strategia ICT che, mediante l'implementazione di specifiche linee progettuali, coerenti con lo scenario identificato dal Piano Triennale, consenta il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Amministrazione in ottica di trasformazione digitale;
- la progettazione di alto livello dei servizi digitali e il disegno dei processi necessari all'erogazione di tali servizi, anche questi ultimi definiti e realizzati in ottica di digitalizzazione *end to end* dell'interazione tra l'utente del servizio e l'Amministrazione erogante.

Il perimetro dell'iniziativa non comprende attività di natura strettamente ICT di studio e/o implementazione di sistemi ed applicazioni; pertanto:

- sono escluse dal perimetro dei servizi di strategia - ed in particolare dal servizio relativo alla definizione del piano strategico ICT – le valutazioni tecniche e tecnologiche di dettaglio funzionali alle implementazioni/acquisizioni di natura ICT collegate agli obiettivi strategici<sup>2</sup>
- sono escluse le revisioni/reingegnerizzazioni di processi non digitali o parzialmente digitali, laddove queste non siano finalizzate al disegno e alla realizzazione di un processo completamente digitale;
- è escluso il disegno delle procedure operative intese come l'esecuzione del processo su uno o più sistemi applicativi;
- è esclusa l'affiancamento alla transizione su contenuti e competenze di tipo tecnico e tecnologico<sup>3</sup>.

Ferma restando la possibilità di acquisizione da parte di tutte le PA, nell'ambito del perimetro sopra descritto, si rappresenta che, per quanto riguarda l'Ecosistema Salute, è in corso di predisposizione la Gara Strategica "Sanità Digitale", la cui data di pubblicazione stimata è prevista per la fine del primo semestre del 2020. Pertanto, qualora, nell'arco temporale di validità degli Accordi Quadro scaturenti dalla presente procedura (24 mesi + 6 mesi opzionali di proroga temporale in costanza di massimale decorrenti dalla data di attivazione), si addivenisse all'attivazione della predetta gara "Sanità Digitale", le Amministrazioni e gli Enti, quando operano nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, in caso di

---

<sup>2</sup> Tali valutazioni dovranno essere svolte, in funzione dell'ambito specifico, mediante i servizi messi a disposizione da altre Gare Strategiche.

<sup>3</sup> L'Amministrazione potrà acquisire formazione tecnica e tecnologica mediante altre Gare Strategiche, laddove previste.





sovrapposizioni, saranno tenuti ad acquisire i servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico nell'ambito della surrichiamata procedura specifica dedicata al relativo Ecosistema.

Tale vincolo non trova applicazione rispetto ai servizi oggetto del lotto 9 della presente procedura, giacché rivolti unicamente agli organi istituzionali deputati all'indirizzo e al monitoraggio delle Gare Strategiche.



## 2.2 Suddivisione geografica dei Lotti

Per i Lotti geografici della presente iniziativa si faccia riferimento alle seguenti macro-aree geografiche:

- La macro-area Nord comprende le regioni Piemonte, Lombardia, Valle d'Aosta, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna e Liguria (NUTS ITC e ITH);
- La macro-area Centro comprende le regioni Lazio, Marche, Toscana e Umbria (NUTS ITI);
- La macro-area Sud e Isole comprende le regioni Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia, Sardegna (NUTS ITF e ITG).



### 2.3 Indicatori di digitalizzazione

Nell'ambito delle attività di governance ed in particolare della valutazione del livello di efficacia degli interventi di digitalizzazione operati dalle Amministrazioni attraverso l'utilizzo di contratti esecutivi afferenti alle Gare Strategiche, si intendono definite due tipologie di indicatori di digitalizzazione:

- **Indicatori Generali di digitalizzazione**, che mappano il macro-obiettivo dell'intervento rispetto ai principali obiettivi strategici del Piano Triennale;
- **Indicatori Specifici di digitalizzazione**, che definiscono, sulla base delle specificità della Gara Strategica, le misure di digitalizzazione applicabili allo specifico contratto esecutivo, in funzione dei servizi acquisiti.

**Gli indicatori saranno utilizzati per il monitoraggio** dei contratti e del raggiungimento dei relativi obiettivi, così come dettagliati nel Piano dei Fabbisogni e nel Piano Operativo.

Ciascuna Amministrazione, all'atto di definizione del Piano dei Fabbisogni, assocerà **almeno un Indicatore Generale per il quale fornirà, agli Organismi di coordinamento e controllo e/o ai soggetti da questi indicati, le misure di riferimento ex ante ed ex post rispetto al contratto esecutivo.**

La seguente tabella riporta gli Indicatori Generali di digitalizzazione validi per tutte le Gare Strategiche:

Indicatori quantitativi	Indicatori qualitativi	Indicatori di collaborazione e riuso
Riduzione % della spesa per l'erogazione del servizio	Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento	Riuso di processi per erogazione servizi digitali
Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio	Infrastrutture immateriali integrate	Riuso soluzioni tecniche
Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale	Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in comune a più Amministrazioni)

Per quanto riguarda gli Indicatori Specifici di digitalizzazione utilizzabili in funzione dell'Accordo Quadro di riferimento e ferme restando le modalità di indicazione da parte delle Amministrazioni, si rimanda al Capitolato Tecnico Speciale.



## 2.4 Funzionamento dello strumento

### 2.4.1 Funzionamento dell'Accordo Quadro

Al fine di utilizzare l'Accordo Quadro ed attivare i servizi necessari, l'Amministrazione dovrà seguire l'iter procedurale descritto nei successivi paragrafi.

<b>N. potenziali fornitori aggiudicatari per Lotto</b>	1
<b>Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi</b>	Ordine
<b>Condizioni contrattuali</b>	Condizioni tutte fissate
<b>Presupposti</b>	L'Amministrazione può utilizzare esclusivamente la modalità a "ordine"

Per ciascun lotto, l'affidamento del servizio oggetto dell'Accordo Quadro avviene all'esito dello svolgimento di due fasi procedurali:

- la prima fase, che si conclude con l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro e la sua stipula, a cura della Consip S.p.A. (così come disciplinato nel Capitolato d'Oneri);
- la seconda fase, che si caratterizza per l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo, a cura della singola Amministrazione contraente, come di seguito riportato.

Tale seconda fase prevede, ai sensi di quanto previsto dall'art. 54, comma 3, del Codice dei contratti pubblici, che l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avvenga, secondo i termini e le condizioni dell'Accordo Quadro, con l'unico operatore aggiudicatario.

Si precisa che, ove non diversamente specificato, i giorni indicati per gli obblighi contrattuali sono da intendersi lavorativi.

### 2.4.2 Adesione all'Accordo Quadro

Le Amministrazioni legittimate affideranno i Contratti Esecutivi, successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro e per tutta la durata dello stesso, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro, senza un nuovo confronto competitivo, all'aggiudicatario del Lotto di interesse dell'Accordo Quadro stesso, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016.

L'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avverrà con le modalità di seguito descritte.



### 2.4.3 Piano dei Fabbisogni

L'Amministrazione trasmetterà, a mezzo PEC, al Fornitore e contestualmente alla Consip S.p.A. (e/o a terzi dalla stessa indicati), il **"Piano dei Fabbisogni"** (o **"Ordinativo"**), contenente per tutte le categorie di servizi da acquisire, le indicazioni di tipo progettuale e quantitativo, le modalità tecniche ed operative per l'erogazione dei servizi e i corrispettivi unitari da applicare, in funzione di quelli previsti nell'Accordo Quadro, nonché tutte le informazioni tecniche, funzionali ed economiche che l'Amministrazione ritenga utile indicare.

In particolare, il **"Piano dei Fabbisogni"** conterrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti elementi:

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto del Contratto Esecutivo;
- la data di attivazione del servizio;
- l'indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione dei servizi;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- come il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al subappalto, debba indicare, nel Piano Operativo, le prestazioni da subappaltare;
- eventuale previsione di una idonea copertura assicurativa;
- ogni altra eventuale indicazione riportata nel Capitolato Tecnico – Parte Speciale per singolo Lotto.

Il Fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione il supporto eventualmente richiesto nella predisposizione del Piano dei Fabbisogni e a mantenere quest'ultimo allineato con quanto richiesto dall'Amministrazione in caso di eventuali modifiche e/o evoluzioni.

Il Fornitore ha facoltà di condurre con proprio personale tecnico e congiuntamente con i referenti dell'Amministrazione interessata, relativamente ai servizi da svolgere presso i siti delle Amministrazioni, riunioni preliminari per verificare le modalità di erogazione e di attivazione dei servizi.

Si precisa che dalla trasmissione del Piano dei Fabbisogni da parte dell'Amministrazione verso il Fornitore selezionato non scaturisce obbligo per l'Amministrazione di procedere alla stipula del Contratto Esecutivo con il medesimo Fornitore.

### 2.4.4 Categorizzazione degli interventi

All'atto di definizione del Piano dei fabbisogni, l'Amministrazione individuerà e censirà l'ambito del Piano Triennale di riferimento per la specifica acquisizione, individuandone:

- L'ambito di I livello,
- Uno o più ambiti di II livello, indicando come primo il prevalente.

Tale categorizzazione dovrà essere riportata nella seguente documentazione contrattuale:

- Piano dei Fabbisogni,
- Piano Operativo,
- Contratto esecutivo.



I livello	II livello
ACCESSO AI SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Servizi ai cittadini, alle imprese o verso altre PA</i></li><li>• <i>Digitalizzazione modalità di contatto</i></li><li>• <i>E-government per ecosistema</i></li><li>• <i>Design dei servizi</i></li><li>• <i>Accessibilità dei servizi</i></li></ul>
ECOSISTEMI	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Sanità</i></li><li>• <i>Finanza pubblica</i></li><li>• <i>Sviluppo e sostenibilità</i></li><li>• <i>Giustizia</i></li><li>• <i>Beni culturali e turismo</i></li><li>• <i>Welfare</i></li><li>• <i>Scuola</i></li><li>• <i>Istruzione superiore e ricerca</i></li><li>• <i>Difesa, sicurezza e soccorso – Legalità</i></li><li>• <i>Infrastruttura e logistica – Mobilità</i></li><li>• <i>Comunicazioni</i></li><li>• <i>Agricoltura</i></li><li>• <i>L'Italia in Europa e nel Mondo</i></li></ul>
PIATTAFORME	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Public e-procurement</i></li><li>• <i>pagoPA</i></li><li>• <i>Siope +</i></li><li>• <i>Noipa</i></li><li>• <i>SPID</i></li><li>• <i>Carta di identità elettronica</i></li><li>• <i>Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali (SGPA)</i></li><li>• <i>Poli di conservazione</i></li><li>• <i>Anpr</i></li></ul>
DATI DELLA PA	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Basi di dati di interesse nazionale</i></li><li>• <i>Dati aperti</i></li><li>• <i>Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)</i></li></ul>
MODELLO DI INTEROPERABILITÀ	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Transizione al nuovo Modello di interoperabilità da parte delle PA</i></li></ul>
INFRASTRUTTURE	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Cloud della PA</i></li><li>• <i>Data center</i></li><li>• <i>Connettività</i></li></ul>
SICUREZZA	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Sicurezza applicativa, prevenzione e gestione incidenti informatici, analisi e valutazione su vulnerabilità dei sistemi</i></li><li>• <i>Adeguamento a misure minime di sicurezza ICT e linee guida sicurezza cibernetica</i></li></ul>
MODELLI E STRUMENTI PER L'INNOVAZIONE	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Appalti innovativi</i></li><li>• <i>Smart Landscape: un nuovo modello di smart community</i></li></ul>



GESTIONE DEL TRANSIENTE	NA
-------------------------	----

Si precisa che la categorizzazione *Gestione del Transiente* si applica unicamente nel caso di **interventi applicativi non legati ad obiettivi strategici ma dovuti alla gestione ed evoluzione ordinaria dei sistemi applicativi delle PA e necessari all'operatività della stessa, anche nell'ottica di preparare una potenziale migrazione al cloud/PSN.**

#### **2.4.5 Piano Operativo**

Il presente paragrafo fornisce indicazioni per le Amministrazioni e requisiti per i Fornitori.

Il Fornitore, sulla base del Piano dei Fabbisogni, predispone un "Piano Operativo", nel quale raccogliere e dettagliare le richieste dell'Amministrazione, contenute nel Piano dei Fabbisogni, e formulare una proposta tecnico/economica secondo le modalità tecniche ed operative ed i corrispettivi unitari previsti nell'Accordo Quadro.

Entro un termine massimo di **15 giorni lavorativi** dall'invio del Piano dei Fabbisogni (pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, delle penali previste nell'Accordo Quadro), tale Piano Operativo dovrà essere trasmesso, a mezzo PEC, all'Amministrazione che ne abbia fatto richiesta e per copia conoscenza a Consip S.p.A. e/o terzi da essa indicati.

In particolare, fermo quanto previsto nel Capitolato Tecnico Speciale, il "Piano Operativo" dovrà analizzare/definire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti aspetti, in coerenza con il Piano dei Fabbisogni:

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto del contratto esecutivo;
- la data di attivazione del servizio;
- l'indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione dei servizi;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- le prestazioni che intenderà subappaltare, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro e di quanto indicato nel Piano dei Fabbisogni.

Compatibilmente con i tempi di elaborazione del Piano Operativo, con specifico riferimento ai servizi da svolgere presso la sede/i dell'Amministrazione, il Fornitore potrà richiedere all'Amministrazione di condurre, con proprio personale tecnico o altro personale da lui stesso incaricato, e congiuntamente con i referenti dell'Amministrazione interessata, sopralluoghi presso la sede/i, allo scopo di verificare gli impatti e le modalità dell'attivazione dei servizi, secondo quanto richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni. Il Fornitore deve approntare il calendario dei sopralluoghi necessari, che deve

Si precisa che dalla mera trasmissione del Piano Operativo da parte del Fornitore selezionato verso l'Amministrazione non scaturisce obbligo per l'Amministrazione di procedere alla stipula del Contratto Esecutivo con il medesimo Fornitore.

In ogni caso le Amministrazioni saranno tenute a comunicare in forma scritta alla Consip S.p.A. tutte le ipotesi di mancato rispetto da parte del Fornitore selezionato del termine per la trasmissione del Piano Operativo, ai fini dell'applicazione della relativa penale.



indicare, per ciascuna sede oggetto di sopralluogo, il nominativo dell'incaricato dal Fornitore che effettuerà il sopralluogo, con gli estremi di un documento di riconoscimento e l'elenco delle verifiche da effettuare. Il calendario viene sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione.

Ad eccezione di situazioni comprovate di oggettiva impossibilità di dare seguito al Piano dei Fabbisogni trasmesso dall'Amministrazione, per caso fortuito e/o forza maggiore, il Fornitore medesimo avrà la facoltà di rinunciare alla stipula del Contratto Esecutivo nel caso in cui l'Ordinativo provenga da Amministrazioni non legittimate ad utilizzare l'Accordo Quadro.

La rinuncia si intenderà integrata nei seguenti casi:

- presentazione di apposito atto di rinuncia, sottoscritto dal legale rappresentante del Fornitore;
- mancata trasmissione del Piano Operativo entro 30 giorni lavorativi dall'invio del Piano dei Fabbisogni.

Resta ferma l'applicazione delle penali di cui all'Accordo Quadro qualora l'atto di rinuncia o il Piano Operativo non pervengano entro 15 giorni lavorativi dall'invio del Piano dei Fabbisogni.

Si precisa che, qualora il Piano dei Fabbisogni non sia completo in ogni sua parte necessaria, lo stesso non avrà validità ed il Fornitore **non dovrà darvi esecuzione**; quest'ultimo, tuttavia, dovrà darne tempestiva comunicazione alla Amministrazione, entro e non oltre quattro giorni solari dal ricevimento del Piano dei Fabbisogni stesso.

In tal caso, l'Amministrazione potrà emettere un nuovo Piano dei Fabbisogni, secondo le indicazioni sopra riportate.

#### **2.4.6 Contratto Esecutivo**

L'Amministrazione, entro 30 giorni dalla relativa ricezione, ha la facoltà di approvare il "Piano Operativo", ovvero di comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni in coerenza con il Piano dei Fabbisogni. In tal caso il Fornitore dovrà apportare al documento presentato quanto richiesto. Il Fornitore dovrà inviare la versione definitiva del Piano Operativo entro 10 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell'Amministrazione, pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, delle penali previste nell'Accordo Quadro.

Qualora, decorsi 30 giorni dalla ricezione del Piano Operativo, l'Amministrazione non lo abbia approvato ovvero non ne abbia richiesto la modifica, il relativo Piano dei Fabbisogni precedentemente trasmesso dall'Amministrazione si intenderà decaduto.

Contestualmente all'approvazione del Piano Operativo, l'Amministrazione stipulerà con il Fornitore selezionato il Contratto Esecutivo, sulla base dell'apposito schema allegato alla documentazione di gara.

Esso conterrà almeno i seguenti elementi:

- Oggetto, dimensioni e prezzi, rinviando al Piano dei Fabbisogni e al Piano Operativo, che dovranno essere allegati allo stesso e che ne costituiranno parte integrante,
- Durata,
- Valore complessivo,
- Rinvio alle modalità di esecuzione contrattuali previste nell'Accordo Quadro,
- Disciplina dell'esecuzione di verifiche tecniche e documentali in corso di fornitura,





- Prescrizioni relative alla riservatezza e alla trasparenza dei prezzi,
- Modalità e termini di pagamento nel rispetto della normativa vigente,
- Impegno del Fornitore al puntuale rispetto della Legge n. 136/2010 e successiva normativa attuativa e/o modificativa, ivi incluse le ipotesi di risoluzione contrattuale nei casi di mancato rispetto degli obblighi stabiliti in capo al Fornitore,
- Eventuale copertura assicurativa,
- Disciplina del subappalto, nel rispetto di quanto stabilito all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016,
- Ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione del singolo Contratto Esecutivo, in ragione di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nello schema di Accordo Quadro.

Nel caso di Contratto Esecutivo affidato da un Soggetto Aggregatore, il medesimo Contratto Esecutivo inoltre:

- dovrà contenere l'indicazione di tutte le singole Amministrazioni per le quali il Soggetto Aggregatore stipula il Contratto Esecutivo;
- dovrà indicare gli importi e i quantitativi relativi ad ogni singola Amministrazione;
- potrà indicare le eventuali modalità di ripartizione degli obblighi di fatturazione tra il Soggetto Aggregatore e le singole Amministrazioni.

Si rinvia in ogni caso all'art. 6 dell'Accordo Quadro per le modalità di stipula del Contratto Esecutivo.

I Fornitore inoltre dovrà produrre, entro 10 giorni lavorativi dalla firma del Contratto Esecutivo, il Piano di lavoro generale, riportante la pianificazione di dettaglio di tutte le attività ed i servizi ricompresi e in conformità con il Contratto Esecutivo.

Nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà richiedere aggiornamenti del Piano dei Fabbisogni e del Piano Operativo ogni qualvolta lo ritenga necessario, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 nonché dei massimali dell'Accordo Quadro.

Il Fornitore sarà tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità attribuite secondo le direttive dell'Amministrazione, che verranno definite e condivise nella fase di avvio dell'esecuzione dei servizi, nonché aggiornate durante il corso del Contratto Esecutivo in funzione delle eventuali evoluzioni.



### 3. Requisiti organizzativi

Il presente capitolo illustra requisiti per il Fornitore.

Il Fornitore è tenuto ad impiegare i referenti di seguito indicati, quali ruoli minimi di coordinamento delle attività contrattuali previste. In caso di inadeguatezza, impreparazione e/o incompetenza, il referente dovrà essere sostituito – secondo le tempistiche previste dalla documentazione di gara ed in particolare dagli indicatori di qualità – con una figura rispondente ai requisiti minimi richiesti e con l'eventuale applicazione dei rilievi e/o delle penali contrattualmente previsti.

Per tutti i referenti richiesti e/o offerti, il Fornitore dovrà indicare un numero di telefono cellulare e un indirizzo di posta elettronica, entrambi attivi durante l'orario di lavoro previsto per l'erogazione dei servizi, e garantire la risposta ai quesiti posti dall'Amministrazione entro i tempi definiti nell'Appendice "Indicatori di qualità" che decorrono dall'inoltro della mail o dal contatto telefonico.

Si fa presente inoltre che tutti i referenti devono essere disponibili in modalità operativa presso l'Amministrazione ove necessario e/o richiesto per l'espletamento di tutte le attività contrattuali, secondo quanto esposto ai paragrafi successivi.

Tali presenze non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e, pertanto, tutti i referenti richiesti e/o offerti non potranno far parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Per quanto riguarda le figure professionali previste per l'esecuzione dei servizi, i cui requisiti minimi sono previsti nel Capitolato Tecnico Speciale e nella relativa Appendice "Profili professionali", l'adeguatezza delle rispettive competenze sarà verificata per quanto di competenza da Consip e/o dall'Amministrazione secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri ovvero nello schema di contratto esecutivo.

#### 3.1 Ruoli di coordinamento richiesti

##### 3.1.1 Responsabile unico delle attività contrattuali(RUAC)

Per ciascun Accordo Quadro e per ogni singolo Contratto Esecutivo, il Fornitore dovrà indicare un Responsabile unico delle attività contrattuali (di seguito per brevità anche RUAC). Il RUAC dovrà riferire alle Amministrazioni su tutte le tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, il controllo del Piano dei Fabbisogni e del Piano Operativo, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del Portale dei progetti digitali, degli strumenti di supporto alle Amministrazioni e degli strumenti in uso presso l'Amministrazione e/o proposti in offerta tecnica;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità e delle specificità dei servizi richiesti;



- verifica dei livelli di servizio sui servizi erogati dal Fornitore<sup>4</sup> e individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- verifica dei risultati sugli indicatori di qualità e di digitalizzazione;
- problematiche relative a eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nell'erogazione dei servizi;
- assicurazione di un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei servizi *core* e quelle impiegate negli altri servizi al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di Customer Satisfaction.

Il RUAC, dovrà avere una qualifica dirigenziale, con poteri di firma tali da impegnare in maniera esecutiva l'impresa/RTI/Consorzio nei confronti dell'Amministrazione.

### 3.2 Responsabili territoriali

Per i soli Lotti 1 e 2 il Fornitore individuerà almeno 3 figure di responsabile territoriale a copertura del territorio nazionale e tenendo conto delle macro aree: Nord, Centro, Sud e Isole.

Tali responsabili dovranno:

- garantire il presidio della macro-area di riferimento, attraverso il pronto supporto alle Amministrazioni,
- rendere disponibili, alla Stazione Appaltante e agli Organismi di coordinamento e controllo, sintesi periodiche sull'andamento dei contratti e sulle attività di supporto alle Amministrazioni,
- svolgere, a livello territoriale, le funzioni previste per la figura del RUAC, interfacciandosi, ove necessario con i Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.

---

<sup>4</sup> Con riferimento sia ai livelli di servizio dell'Accordo Quadro che dei Contratti Esecutivi.



### 3.3 Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi

I Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi sono i referenti operativi nominati dal Fornitore con riferimento a ciascun servizio erogato dal Fornitore stesso. All'interno del Piano Operativo, il Fornitore dovrà indicare almeno un Responsabile in funzione di ciascun servizio previsto e disciplinato dal medesimo Contratto.

Si precisa che, il Fornitore dovrà individuare:

- Per il lotto 1: almeno un Responsabile Tecnico per ciascuno dei servizi L1.S1 e L1.S2; il Responsabile Tecnico per il servizio L1.S3 può coincidere con uno dei due precedentemente individuati;
- Per il lotto 2: almeno un Responsabile Tecnico per ciascuno dei servizi L2.S1 e L2.S2; il Responsabile Tecnico per il servizio L2.S3 può coincidere con uno dei due precedentemente individuati;
- Per i lotti 3, 4 e 5: almeno un Responsabile Tecnico per ciascuno dei servizi previsti dai lotti;
- Per i lotti 6, 7 e 8 un Responsabile Tecnico per ciascuno dei servizi L6.S1 e L6.S2 e omologhi per i lotti 7 e 8; il Responsabile Tecnico per il servizio L6.S3 può coincidere con uno dei due precedentemente individuati, in modo analogo si potrà procedere per i lotti 7 e 8;
- Lotto 9: almeno un Responsabile Tecnico.

I suddetti Responsabili dovranno garantire il corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto degli indicatori previsti dal Capitolato Tecnico e relative Appendici.

A titolo esemplificativo si riportano le attività principali in carico ai Responsabili Tecnici:

- predisposizione dei Piani Operativi e dei Piani di Qualità per le attività ed i progetti;
- coordinamento delle risorse impiegate nel servizio negli ambiti assegnati;
- verifica sull'erogazione delle attività di tutte le risorse coinvolte nei servizi, conformemente ai requisiti minimi di qualità della fornitura;
- partecipazione alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni.

Il profilo professionale minimo per tali figure deve essere almeno equivalente al profilo professionale previsto per il RUAC.

In considerazione della natura delle attività da svolgere e a garanzia dell'operatività dei servizi, i Responsabili Tecnici devono essere reperibili telefonicamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20.



## 4. Trasferimento di know how

### 4.1 Presa in carico

**A partire dalla data di stipula dell'Accordo Quadro**, il Fornitore dovrà mettere in campo tutte le azioni necessarie per garantire al proprio personale l'acquisizione di tutte le conoscenze indispensabili al corretto svolgimento dei servizi richiesti contrattualmente, in funzione dei dimensionamenti previsti in fase di gara.

In tale fase di esecuzione, della durata massima di trenta giorni solari a partire dalla data di stipula dell'Accordo Quadro, il Fornitore dovrà attuare e rendere pienamente operativo quanto dichiarato in sede di Offerta tecnica relativamente all'avvio della fase di esecuzione dei servizi, comprese le metodologie, soluzioni e tecnologie specificatamente richieste nel Capitolato Tecnico e/o indicate in Offerta tecnica. Il servizio di presa in carico e acquisizione di know-how è inteso a totale carico del Fornitore, pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per Consip né per le Amministrazioni.

**A partire dalla data di stipula di ciascun Contratto Esecutivo**, il Fornitore dovrà procedere alla presa in carico dei servizi secondo le modalità indicate nel presente Capitolato, a meno che non sia espressamente e diversamente indicato dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni.

Durante il periodo in questione, della durata massima di 15 giorni solari a partire dalla data di stipula di ciascun Contratto Esecutivo, laddove previsto nel Contratto Esecutivo, il personale del Fornitore potrà affiancare il personale dell'Amministrazione e/o da terzi indicati dalla stessa, al fine di acquisire le competenze necessarie all'erogazione dei servizi contrattualmente previsti e raggiungere il necessario livello di autonomia operativa.

A tal fine il Fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività di affiancamento iniziale ed acquisizione del know-how, secondo i tempi contrattualmente previsti, nonché predisporre quanto necessario e/o dichiarato in sede di Offerta tecnica per garantire l'efficace presa in carico dei servizi e l'avvio delle attività contrattuali.

Inoltre, nel corso delle attività di presa in carico, le eventuali incompletezze della documentazione ricevuta dovranno essere segnalate dal Fornitore all'Amministrazione, e dovranno risultare nella documentazione che attesterà il completamento della presa in carico.

Gli interventi dovranno essere realizzati in modo da non incidere negativamente sulla conduzione e gestione dei servizi erogati ed in modo da limitarne l'impatto sull'operatività dell'Amministrazione stessa. Durante le attività di affiancamento e presa in carico dei servizi, la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo all'Amministrazione e/o da terzi indicati dalla stessa.

Se richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni, Il Fornitore dovrà predisporre un apposito Piano di subentro entro il termine di cinque giorni lavorativi dalla data di stipula del Contratto Esecutivo, che sarà soggetto all'approvazione dell'Amministrazione.

Il servizio di presa in carico e acquisizione di know-how è inteso a totale carico del Fornitore, pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.



## 4.2 Trasferimento Know-how a fine erogazione

Nella fase finale di erogazione, secondo le indicazioni previste dal Contratto Esecutivo, il Fornitore dovrà predisporre un Piano di Trasferimento per le attività di passaggio di consegne di fine fornitura (*phase-out*), finalizzato al trasferimento all'Amministrazione, o a terzi da essa indicati, del know-how e delle competenze maturate nella conduzione dei servizi.

L'Amministrazione ha la facoltà di richiedere nel Piano dei Fabbisogni, oppure durante il periodo di durata contrattuale, il passaggio di consegne di fine fornitura per ciascun Contratto Esecutivo, che potrà avere una durata massima pari a trenta giorni solari precedenti alla data di scadenza del Contratto Esecutivo.

Il passaggio di consegne di fine fornitura dovrà essere erogato dal Fornitore senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Per lo svolgimento del passaggio di consegne suindicato, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un apposito gruppo di lavoro dedicato e opportunamente dimensionato, nonché strumenti organizzativi e tecnologici.

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto tramite apposita comunicazione anche durante l'erogazione dei servizi nel corso della durata contrattuale, e dovrà avvenire direttamente in favore del personale dell'Amministrazione.

Rientrano nelle responsabilità generali del Fornitore le seguenti attività:

- il project management generale del progetto e le attività di governance complessiva;
- il coordinamento generale di tutti gli attori coinvolti e la supervisione delle attività di trasferimento;
- il supporto, per tutta la durata delle attività di trasferimento, a tutti gli attori coinvolti per lo svolgimento delle attività;
- lo svolgimento delle attività di propria pertinenza in conformità alla pianificazione definita;
- il reporting continuativo e conclusivo delle attività svolte al termine del trasferimento.

Il Fornitore, a supporto della specifica fase di transizione, dovrà produrre un apposito Piano di Trasferimento (PTF) che prevede i seguenti contenuti minimi:

- l'oggetto del trasferimento;
- le attività e le relative modalità di esecuzione;
- i compiti e le responsabilità di ciascuna delle Parti;
- il programma temporale in base al quale le attività dovranno essere eseguite;
- i piani di collaudo dei servizi oggetto di trasferimento.

Il PTF sarà redatto dal Fornitore e sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione almeno 30 giorni solari prima della scadenza del Contratto Esecutivo, oppure entro trenta giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'evento di cessazione delle attività, oppure entro 15 giorni solari dalla data di richiesta dell'Amministrazione se il trasferimento è richiesto durante il periodo di durata contrattuale. Il Fornitore dovrà gestire il documento prodotto e aggiornarlo a seguito delle modifiche richieste dall'Amministrazione ovvero intervenute nel corso di svolgimento delle attività di trasferimento.



La responsabilità della gestione contrattuale viene mantenuta dal Fornitore fino al termine delle attività di trasferimento del servizio in conformità a quanto previsto dal PTF.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà registrare tutti gli effort delle risorse impegnate nelle attività di trasferimento per tutta la durata delle attività stesse e consegnarli all'Amministrazione, unitamente al rapporto finale, per consentire che l'Amministrazione stessa effettui le opportune verifiche.

## 5. Strumenti a supporto della fornitura

### 5.1 Portale dei Progetti Digitali

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un "Portale dei Progetti Digitali", multicanale e raggiungibile tramite Internet, che consenta alle singole Amministrazioni contestualmente di attivare e governare agevolmente i servizi e di promuovere la condivisione e l'esperienza maturata nelle singole iniziative, incentivando, tramite meccanismi di interazione social e collaboration, la nascita di progetti di riuso e spazi di co-working.

Il Portale deve dunque fungere anche da strumento di promozione per la PA e di comunicazione tra la PA e i cittadini/imprese, offrendo a questi ultimi servizi di informazione e monitoraggio circa l'andamento delle varie iniziative.

Nel realizzare il Portale, il Fornitore aggiudicatario di ciascun Lotto, pertanto, dovrà prevedere come dotazione minima:

- strumenti di collaborazione e cooperazione, per la condivisione di documenti e contenuti digitali e per la comunicazione social a supporto del confronto su esperienze e iniziative di interesse;
- strumenti di project management per l'attivazione, la pianificazione e la gestione delle singole iniziative progettuali, con la possibilità di commentare task e valutare le singole attività;
- cruscotti grafici riassuntivi, costituiti dai parametri di SLA ed i valori effettivamente conseguiti sulla base dei dati individuati per il raggiungimento degli obiettivi di monitoraggio ed attuazione di processi;
- strumenti di analisi ed esplorazione dei dati, orientati all'analisi multidimensionale e con funzionalità di creazione di grafici ed interrogazioni complesse e personalizzate, estrazioni ed esportazioni su formati comuni di scambio dati.

Il Fornitore dovrà organizzare il Portale nelle seguenti aree di fruizione:

- "Area Comunicazione": è l'area ad accesso pubblico del portale, contiene informazioni di carattere generale sull'AQ e informazioni e dati specifici dei servizi in erogazione e sull'andamento della fornitura (a partire dalla I release del portale);
- "Area Informativa": è l'area di supporto riservata alla PA e contiene almeno le seguenti informazioni: documentazione aggiornata (normativa, tecnologica e operativa) di riferimento per i servizi dell'AQ, la descrizione dei modelli operativi previsti della fornitura, con i punti di forza e le raccomandazioni di scelta; la guida alla stima e alla misurazione degli effort progettuali



per singolo servizio/sotto-servizio/intervento e la descrizione delle soluzioni migliorative offerte (a partire dalla I release del portale);

- “Area Project Management”: è l’area ad accesso riservato e profilato per le singole Amministrazioni tramite la quale è possibile disporre degli strumenti di attivazione, pianificazione e gestione delle singole iniziative progettuali; deve governare l’esecuzione dell’intero workflow operativo di ciascun servizio/sotto-servizio/intervento, dalla richiesta di stima alla verifica di conformità finale ed eventuali rilevazioni nel periodo di garanzia; il Fornitore quindi caricherà in questa sezione anche le versioni eventualmente aggiornate del Piano dei Fabbisogni e del Piano Operativo (a partire dalla I release del portale);
- “Area Collaborazione e Monitoraggio”: è l’area che contiene:
  - gli strumenti e le informazioni di monitoraggio e governo della fornitura, quali i cruscotti statici e dinamici relativi ai dati di tutti i Piani di Fabbisogni predisposti dalle Amministrazioni, dei Piani Operativi e delle eventuali revisioni dei medesimi Piani, nonché dei contratti esecutivi attivati; report statici e dinamici relativi ai dati di qualità e sicurezza; reportistica sulla customer satisfaction e sul rispetto dei livelli di servizio e degli indicatori di digitalizzazione; report statici e dinamici relativi ai valori economici dei contratti esecutivi sottoscritti; evidenza della capacità contrattuale residuale. i suddetti dati devono essere esportabili nei formati standard de facto;
  - gli strumenti di promozione di collaborazione e condivisione tra le PA;
- “Area Osservatori”: è l’area che consente la gestione dei dati di qualità e sicurezza al fine di garantire agli Organismi di coordinamento e controllo e a Consip di svolgere le funzioni di monitoraggio.

Il Fornitore deve organizzare la navigazione delle aree di interesse prevedendo l’accesso differenziato degli utenti in base alle seguenti tipologie:

- Non autenticato: utente generico del World Wide Web (WWW);
- Pubblica Amministrazione: l’Amministrazione che ha aderito (o intende aderire) ai servizi oggetto della fornitura e la Consip;
- Utente accreditato facente parte della struttura organizzativa della Pubblica Amministrazione (Consip S.p.A. e/o Organismi di coordinamento e controllo, ecc.).

Il Fornitore implementerà il Portale utilizzando un’infrastruttura hardware e software che egli stesso provvederà a realizzare e mantenere in esercizio. Il Fornitore procederà alla realizzazione del sistema includendo le caratteristiche migliorative eventualmente proposte in Offerta Tecnica.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile una prima release funzionante del Portale entro la data di attivazione dell’Accordo Quadro e la versione completa all’attivazione dei servizi del primo Contratto Esecutivo sottoscritto.

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità del portale alle Amministrazioni, a Consip, agli Organismi di coordinamento e controllo e/o terzi soggetti da questi indicati.

Il Fornitore dovrà aggiornare il portale con frequenza almeno mensile, entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento.

Il portale deve essere gestito globalmente dal Fornitore che assume la responsabilità di garantire:





- L'hosting della piattaforma;
- La gestione e manutenzione del portale;
- La gestione degli accessi agli utenti abilitati mediante credenziali di riconoscimento (es., login e password);
- La disponibilità di un manuale di utilizzo del portale e dei singoli sistemi integrati;
- La disponibilità di un servizio di supporto tecnico e funzionale agli utenti.

Tutta la reportistica prodotta relativa ai servizi dovrà essere archiviata e conservata a cura del Fornitore, attraverso un sistema di gestione della documentazione riservata.



## 5.2 Codice di condotta

Costituisce requisito minimo di esecuzione l'adozione da parte dei Fornitori dei principi di cui alla *carta dei principi tecnologici del procurement*, i quali stabiliscono che i servizi digitali della Pubblica Amministrazione siano sviluppati in modo tale da:

- soddisfare le esigenze degli utenti/cittadini;
- essere facilmente manutenibili;
- essere capaci di evolvere in base alle esigenze dei cittadini e al progresso tecnologico;
- essere indipendenti da singole componenti architettoniche di terze parti;
- diminuire le situazioni di dipendenza da un ristretto numero di fornitori (lock-in).

La carta dei principi tecnologici del procurement raccoglie ed estende le linee guida definite dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dal Piano Triennale per fornire una visione organica dei principi che la Pubblica Amministrazione e i suoi fornitori dovrebbero rispettare per lo sviluppo di nuovi servizi digitali e per la gestione del ciclo di vita di tali servizi. [...]

Si veda quanto in dettaglio espresso dalla carta al link

<https://carta-dei-principi-tecnologici-del-procurement.readthedocs.io/it/latest/>

- FINE DEL DOCUMENTO -