

ID 2483

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DEMAND E PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CENTRALI – SECONDA EDIZIONE

ALLEGATO 12

CAPITOLATO TECNICO GENERALE

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Acronimi.....	3
1.2	Definizioni	4
2	CONTESTO.....	6
2.1	Contesto di riferimento	6
2.2	Inquadramento strategico	8
2.3	Inquadramento normativo	9
3	RAZIONALI PER L'UTILIZZO DELL'ACCORDO QUADRO	11
4	DURATA	11
5	LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	12
6	MODELLO DI FUNZIONAMENTO.....	14
6.1	Interazione tra i lotti	14
6.2	Adesione ai lotti dell'Accordo Quadro.....	14
6.2.1	Separazione tra i ruoli	16
6.3	Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi.....	17
6.3.1	Piano dei Fabbisogni	17
6.3.2	Piano Operativo	18
6.3.3	Contratto Esecutivo	19
6.3.4	Suddivisione del fabbisogno (solo Lotto 1 – Servizi applicativi)	20
6.4	Indicatori di digitalizzazione	22
6.5	Responsabilità dei fornitori	22
7	REQUISITI ORGANIZZATIVI	24
7.1	Aspetti organizzativi di carattere generale.....	24
7.1.1	Requisiti di qualità	24
7.1.2	Risorse impiegate	25
7.2	Ruoli di coordinamento richiesti.....	26
7.2.1	Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC).....	26
7.2.2	Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.....	27
8	STRUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA	29
8.1	Portale della fornitura	29



1 PREMESSA

La presente iniziativa è suddivisa nei seguenti lotti:

- Lotto 1 – Servizi applicativi;
- Lotto 2 – Servizi di demand e PMO.

Il presente documento ha lo scopo di descrivere il funzionamento e i requisiti comuni ai suddetti lotti oggetto della presente iniziativa.

Il presente documento è integrato, rispettivamente, dal Capitolato Tecnico Speciale relativo ai servizi applicativi e dal documento Capitolato Tecnico Speciale relativo ai servizi di demand e PMO (di seguito anche “Capitolato Tecnico Speciale”), i quali disciplinano i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi di ciascun lotto, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.

Per agevolare la lettura del presente documento e del Capitolato Tecnico Speciale vengono riportati di seguito gli acronimi e le definizioni più frequentemente utilizzati nell’ambito di tali documenti.

Di seguito si segnalano le modifiche effettuate rispetto a quanto pubblicato in sede di “Avviso di preinformazione”:

- Paragrafo 2.1 – Contesto di riferimento - Correzione refuso attori coinvolti nel percorso di attuazione della trasformazione digitale;
- Paragrafo 6.3.2 – Piano operativo – Perfezionamento delle modalità descrittive relative all’accettazione a sistema del Piano dei fabbisogni;
- Paragrafo 7.1.2 – Risorse impiegate – Perfezionamento delle modalità descrittive degli obblighi derivanti dall’art. 47 del D.L. 77/2021 convertito con modificazioni dalla L. 29 luglio 2021;
- Paragrafo 7.2.1 - Responsabile unico delle attività contrattuali – Correzione refuso su attività del RUAC dei Contratti Esecutivi.

1.1 Acronimi

AgID: Agenzia per Italia Digitale

API: Application Programming Interface

AQ: Accordo Quadro

CAD: Codice dell’Amministrazione Digitale

CONSIP: Consip S.p.A.

F/OSS: Free and Open Source Software

GDPR: General Data Protection Regulation - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

IaaS: Infrastructure as a Service

ICT: Information and Communication Technology

IT: Information Technology

KPI: Key Performance Indicator

MAC: Manutenzione Correttiva

MAD: Manutenzione Adeguativa

MEV: Manutenzione Evolutiva



PA: Pubblica Amministrazione

PAC: Pubblica Amministrazione Centrale

PAL: Pubblica Amministrazione Locale

PaaS: Platform as a Service

PNC: Piano Nazionale degli Investimenti Complementari

PNRR: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

SaaS: Software as a Service

HTTP: HyperText Transport Protocol

HTTPS: HyperText Transfer Protocol Secure

PMO: Project Management Office

SAL: Stato Avanzamento Lavori

KPI: Key Performance Indicator

1.2 Definizioni

Accordo Quadro/AQ: l'Accordo Quadro stipulato tra il/i Fornitore/i aggiudicatario/i e Consip S.p.A., per ciascun lotto, all'esito della procedura di gara di prima fase, così come specificato al par. 6.2 del presente documento.

Aggiudicatario/Fornitore: se non diversamente indicato va inteso ciascuno degli aggiudicatari, per ciascuno dei lotti della fornitura.

Amministrazione aggiudicatrice: Consip S.p.A.

Amministrazione/i o Amministrazione/i Contraente/i: la/e stazione/i appaltante/i, nonché gli altri soggetti che ai sensi della normativa vigente e di quanto previsto al successivo paragrafo 3 sono legittimati ad affidare Contratti Esecutivi basati sul presente Accordo Quadro.

Capitolato Tecnico Generale: il presente documento che definisce il funzionamento e i requisiti comuni ai lotti oggetto della presente iniziativa.

Capitolato Tecnico Speciale: i documenti che integrano il presente documento, relativi, rispettivamente, al lotto avente ad oggetto servizi applicativi e al lotto avente ad oggetto servizi di demand e PMO, che disciplinano i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi di ciascun lotto, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.

Contratto Esecutivo: il contratto avente ad oggetto servizi applicativi oppure servizi di demand e PMO, che si perfeziona, a seguito della procedura descritta al paragrafo 6.3 del presente documento, con le modalità indicate nell'Accordo Quadro.

Piano dei fabbisogni: il documento preliminare inviato dall'Amministrazione al Fornitore, individuato sulla base di quanto previsto al successivo paragrafo 6.2, nel quale dovranno essere riportati, tra le altre cose, gli specifici elementi indicati al successivo paragrafo 6.3.1.

Piano Operativo: il documento, inviato dal Fornitore all'Amministrazione, contenente la traduzione operativa dei fabbisogni espressi dall'Amministrazione con le modalità indicate nel presente documento.

Prodotto della fornitura: tutto ciò che viene realizzato dal Fornitore. Comprende tutta la documentazione contrattuale e gli artefatti come definiti nelle Appendici Indicatori di qualità.

Sistema: il Sistema informatico predisposto dal MEF, tramite Consip, costituito da soluzioni e strumenti elettronici e telematici che consentono l'effettuazione delle procedure telematiche di approvvigionamento



previste dagli Strumenti di Acquisto/Negoziazione, nel rispetto della normativa vigente in materia di approvvigionamenti della Pubblica Amministrazione.

Tranche: quota parte di massimale, pari a € 750.000.000,00 nell'ambito del Lotto 1 e a € 75.000.000,00 nell'ambito del Lotto 2, che viene messa a disposizione delle Amministrazioni per i relativi Piani dei Fabbisogni progressivamente nel corso della durata dell'Accordo Quadro.



2 CONTESTO

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

2.1 Contesto di riferimento

Il **Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione** (Piano Triennale d'ora in avanti) è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale dell'amministrazione italiana e del Paese.

Tale trasformazione deve avvenire nel contesto del mercato unico europeo di beni e servizi digitali, secondo una strategia che si propone di migliorare l'accesso online ai beni e servizi in tutta Europa per i consumatori e le imprese e creare un contesto favorevole affinché le reti e i servizi digitali possano svilupparsi per massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale europea.

La strategia e gli obiettivi della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) contenuti nel Piano Triennale si basano sulle indicazioni che emergono dalla nuova programmazione europea 2021-2027, sui principi dell'eGovernment Action Plan 2016-2020 e sulle azioni previste dalla eGovernment Declaration di Tallinn (2017-2021), i cui indicatori misurano il livello di digitalizzazione in tutta l'UE e rilevano l'effettiva presenza e l'uso dei servizi digitali da parte dei cittadini e imprese.

L'aggiornamento 2021 – 2023 del Piano Triennale rappresenta la naturale evoluzione delle precedenti edizioni. In particolare, laddove la prima edizione (2017-2019) aveva posto l'accento sull'introduzione del Modello strategico dell'informatica nella PA, la seconda edizione (2019-2021) si proponeva di dettagliare l'implementazione del modello e la terza edizione (2020-2022) era focalizzata sulla realizzazione delle azioni previste e sul monitoraggio dei risultati. L'aggiornamento 2021 – 2023, in continuità con la precedente edizione, consolida l'attenzione sulla realizzazione delle azioni previste e sul monitoraggio dei risultati raggiunti, introducendo alcuni elementi di novità tra i quali:

- la previsione di obiettivi e risultati attesi connessi all'attuazione del PNRR al quale il Piano triennale si collega attraverso specifici progetti e interventi;
- la vigilanza sugli obblighi di trasformazione digitale della PA, prevista dall'art.18-bis del CAD.

Gli ingenti investimenti previsti dal **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)** in risposta alla crisi pandemica produrranno necessariamente nei prossimi anni una ulteriore forte accelerazione nei processi di innovazione in atto nella Pubblica Amministrazione e le linee tracciate dal Piano Triennale assumeranno progressivamente una rilevanza maggiore.

In particolare il PNRR prevede nell'ambito della Missione 1 – Digitalizzazione, Innovazione, Competitività, Cultura e Turismo, nella componente denominata "Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA", il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Digitalizzare la Pubblica Amministrazione italiana con interventi tecnologici ad ampio spettro accompagnati da riforme strutturali;
- Abilitare gli interventi di riforma della PA investendo in competenze e innovazione e semplificando in modo sistematico i procedimenti amministrativi (riduzione di tempi e costi);
- Sostenere gli interventi di riforma della giustizia attraverso investimenti nella digitalizzazione e nella gestione del carico pregresso di cause civili e penali.

Per il raggiungimento di tali obiettivi saranno necessari progetti specifici che dovranno necessariamente essere concepiti in armonia con le disposizioni del CAD e di tutte le altre normative e linee guida pubblicate.

Tali misure si muovono in sostanziale continuità con le direttrici di intervento già individuate nell'ambito del Piano Triennale, prevedendo il completamento o il rafforzamento delle diverse progettualità avviate nel corso degli ultimi anni.

I principi guida del Piano Triennale a cui le Pubbliche Amministrazioni devono ispirarsi per l'attuazione della transizione digitale sono:

- **digital & mobile first** (digitale e mobile come prima opzione): le Pubbliche Amministrazioni devono realizzare servizi primariamente digitali;
- **digital identity only** (accesso esclusivo mediante identità digitale): le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;



- **cloud first** (cloud come prima opzione): le Pubbliche Amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- **servizi inclusivi e accessibili**: le Pubbliche Amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
- **dati pubblici un bene comune**: il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
- **interoperabile by design**: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- **sicurezza e privacy by design**: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- **user-centric, data driven e agile**: le Amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo;
- **once only**: le Pubbliche Amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- **transfrontaliero by design** (concepito come transfrontaliero): le Pubbliche Amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
- **codice aperto**: le Pubbliche Amministrazioni devono prediligere l'utilizzo di software con codice aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente.

Con riferimento ai principi sopra enunciati, la presente iniziativa si pone come strumento per:

- realizzazione di servizi digitali moderni e innovativi disegnati sulla centralità del cittadino, la semplificazione delle interazioni con l'Amministrazione e l'efficienza operativa;
- favorire il riuso delle applicazioni *best of breed* dell'Amministrazione migliorando la qualità e la standardizzazione del software – abilitante al riuso stesso;
- migrare gli applicativi al Cloud e realizzare applicazioni cloud-native;
- innovare i processi di sviluppo e gestione del portafoglio applicativo, sostenendo l'adozione delle metodologie Agili e DevOps;
- supportare l'Amministrazione nel percorso di innovazione anche attraverso il mantenimento e l'adeguamento delle applicazioni esistenti.

Il percorso di attuazione della *trasformazione digitale* non può che necessariamente prevedere il coinvolgimento di tutti gli attori e, in particolare, Governo, PA e fornitori.

In particolare, AgID e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale (TD) hanno fornito l'indirizzo strategico per la progettazione della presente iniziativa, con particolare enfasi sui meccanismi di coordinamento e controllo dell'utilizzo degli strumenti di acquisizione (c.d. Gare del Piano Strategico); Consip S.p.A., in qualità di soggetto Stazione Appaltante, ha aggregato i fabbisogni e predisposto la procedura di gara e gestirà la stipula dei contratti per le Pubbliche Amministrazioni.

A tal fine Consip S.p.A., AgID e TD hanno definito un programma di gare strategiche ICT finalizzate ad accelerare i processi di *procurement* delle PA che hanno la necessità di contrattualizzare fornitori per essere supportate nel processo di trasformazione digitale e migrazione al cloud.

Le PA devono intraprendere azioni per l'avvio di progetti finalizzati alla trasformazione digitale dei propri servizi in base al Modello strategico evolutivo dell'informatica della PA e ai principi definiti nel Piano Triennale.

In capo ai Fornitori è la responsabilità di supportare le Amministrazioni mediante i servizi resi disponibili dalla presente iniziativa e supportare i soggetti deputati al coordinamento e controllo, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.



2.2 Inquadramento strategico

La presente iniziativa si colloca nell'ambito delle acquisizioni di beni e servizi strategici previsto da AgID ai fini dell'attuazione del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione.

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 servizi, sulla analisi e realizzazione delle componenti applicative e infrastrutturali, con specifico riferimento al paradigma cloud.

I servizi della presente iniziativa si inseriscono nel Piano di digitalizzazione dei servizi ai cittadini, alle imprese, alle entità coinvolte nei procedimenti amministrativi e all'efficientamento dei processi amministrativi interni.

Ogni servizio oggetto della presente fornitura deve contribuire a predisporre le basi per accelerare la trasformazione digitale garantendo:

- a) l'applicazione della normativa e linee guida del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e delle direttive e regolamenti in ambito di innovazione digitale;
- b) il disegno e la realizzazione di software a supporto dei procedimenti amministrativi secondo i principi *Digital & Mobile First, Digital Identity Only e Once Only*, inclusività ed accessibilità dei servizi, transfrontaliero by design, apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi, interoperabilità by design;
- c) il rafforzamento del paradigma Cloud della PA con l'applicazione del principio *Cloud First*
- d) l'implementazione di strumenti e modelli di *open innovation*, di *smart landscape*, di *collaborazione tra le Amministrazioni (co-working)* e di *riusabilità* di modelli e soluzioni tecnologiche applicative già positivamente adottata per analoghe attività;
- e) l'implementazione delle regole di interoperabilità, usabilità, standard ed ontologie, l'integrazione con le piattaforme abilitanti.

Con la partecipazione alla presente procedura di gara e alla successiva erogazione dei servizi, gli operatori economici si candidano a diventare parte attiva di questo processo di trasformazione digitale e si impegnano a orientare il proprio futuro operato di erogatori di servizi in conformità con le disposizioni dell'attuale Piano Triennale ICT e relativa normativa di riferimento ed adeguarsi alle dinamiche evolutive, utilizzando la tecnologia e l'innovazione tecnologica per perseguire una reale trasformazione digitale della PA.

In accordo con le previsioni del Piano Triennale e al fine di indirizzare e governare la trasformazione digitale della PA italiana, la presente iniziativa, come la precedente edizione dell'Accordo Quadro Servizi applicativi in ottica cloud, 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 istituzionali¹, mentre nell'ambito delle attività di direzione tecnica saranno coinvolti anche soggetti non istituzionali, individuati nei Fornitori Aggiudicatari della presente iniziativa.

Le attività degli **Organismi di coordinamento e controllo** saranno normate da appositi Regolamenti che, resi disponibili alla stipula degli AQ relativi alla presente iniziativa, esporranno gli aspetti operativi delle attività di coordinamento e controllo, **sia tecnico che strategico**.

Le attività dell'Organismo Tecnico di coordinamento e controllo prevedono periodici incontri di allineamento ed approfondimento finalizzati a garantire la coerenza dell'impiego dei servizi messi a disposizione di ciascun lotto

¹ Si precisa che, per "Organismi di coordinamento e controllo", si intendono i soggetti che, in base alle funzioni attribuite ex lege, sono ad oggi deputati, per quanto di rispettiva competenza, al monitoraggio e al controllo delle iniziative di gara ovvero delle gare strategiche, rientranti nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione. Rimangono salve eventuali modifiche organizzative che interverranno a livello istituzionale nel corso della durata degli AQ relativi alla presente iniziativa.



rispetto all'oggetto e al perimetro dell'iniziativa, ai vincoli normativi e allo stesso tempo garantire il rispetto dei vincoli contrattuali e la qualità della Fornitura.

L'Organismo potrà coinvolgere nelle proprie attività una o più Amministrazioni beneficiarie dei contratti derivanti dall'iniziativa.

I soggetti istituzionali coinvolti costituiranno, inoltre, un **Organismo Strategico di coordinamento e controllo** col fine di garantire l'allineamento complessivo dei contratti e dei progetti rispetto alle linee strategiche definite dal Piano Triennale, rispetto alle linee guida AgID e alle best practices da quest'ultima individuate.

Gli Organismi agiranno secondo le previsioni dei Regolamenti definiti dai soggetti istituzionali coinvolti e sottoscritti, nel caso dell'Organismo tecnico di coordinamento e controllo, dagli Aggiudicatari.

2.3 Inquadramento normativo

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

- D.L. 9 giugno 2021, n. 80 ("Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle Pubbliche Amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza") e s.m.i., convertito in legge 6 agosto 2021, n. 113, e relative prassi attuative – ove applicabile.
- D.L. 6 novembre 2021, n. 152 ("Disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose") e s.m.i., convertito in legge 29 dicembre 2021, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile.
- D.L. 21 settembre 2019, n. 105 ("Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica e di disciplina dei poteri speciali nei settori di rilevanza strategica") e s.m.i., convertito in legge 19 novembre 2019, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile.
- D.Lgs. 18 maggio 2018, n. 65 – "Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni" prodotte da AgID ed allegate alla Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017 – GU Serie Generale n.103 del 05-05-2017, e Direttiva NIS (Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi).
- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 ("*Codice dei contratti pubblici*") e s.m.i. e relative prassi attuative
- 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 AgID per il modello di interoperabilità e s.m.i.;
- Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- Linee Guida AgID per lo sviluppo del software sicuro e relativi allegati tecnici;
- Linee guida di design per i servizi digitali della PA
- Guida tecnica AgID all'uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle Pubbliche Amministrazioni;
- Linee guida AgID per la marcatura dei documenti normativi secondo gli standard *normeinrete*;
- Programma di abilitazione al Cloud (Cloud Enablement Program di cui al seguente link: <https://cloud.italia.it/>)
- Standard della serie ISO 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation);
- CISQ standard to automate software measurement;
- CWE/Sans Top 25 and Owasp Top 10 security weaknesses;
- ISO 9241-210:2019 - Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems;



- Standard ECMA 262;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio HTML nella versione 4.01 e successive e al linguaggio XHTML nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio CSS nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative a linguaggi e a specifiche tecniche relative alla realizzazione di pagine, oggetti e applicazioni web, quali, ad esempio, HTTP, URI, URL, HTML, XHTML, XML, SVG, SMIL, SOAP.

Relativamente alle linee guida tecnologiche e standard, il precedente elenco cita i principali documenti di riferimento alla data. La continua evoluzione e la capacità di tradurre best practices in linee guida e/o standard e la crescente disponibilità di template, framework, codice standard, componenti riusabili, ecc., si tradurranno in aggiornamento di linee guida/standard esistenti e nella creazione di nuovi riferimenti tecnologici che necessariamente dovranno essere assunti dai fornitori quale nuova baseline tecnologica. Pertanto, il riferimento a linee guida e standard deve essere riferito al più recente livello di standardizzazione e linee guida disponibile alla data di esecuzione, ad eccezione del conteggio dei Punti funzione, che avverrà secondo le regole descritte al par. 3.1 del Capitolato Tecnico Speciale del Lotto 1.

Si precisa all'Amministrazione inoltre che l'attivazione dei servizi applicativi che implicano l'acquisizione di software dovrà avvenire:

- all'esito della valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le diverse soluzioni disponibili, svolta in conformità a quanto disposto dall'art. 68 del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. (Codice dell'Amministrazione Digitale) e dalle relative linee guida AGID di riferimento applicabili;
- nel rispetto in ogni caso dei principi di parità di trattamento, concorrenza, economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica.



3 RAZIONALI PER L'UTILIZZO DELL'ACCORDO QUADRO

La presente iniziativa è rivolta alle Pubbliche Amministrazioni Centrali, individuate dal seguente elenco:

- Organi costituzionali e di rilievo costituzionale
- Presidenza del Consiglio dei Ministri
- Ministeri, ivi compresi gli Uffici Periferici
- Agenzie fiscali
- Enti di regolazione dell'attività economica
- Enti produttori di servizi economici
- Autorità amministrative indipendenti
- Enti a struttura associativa
- Enti produttori di servizi assistenziali, ricreativi e culturali
- Enti e Istituzioni di ricerca
- Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale
- Commissari straordinari di governo
- Agenzia per i servizi sanitari regionali (AGENAS)
- Banca d'Italia
- Commissione Nazionale per le società e la borsa (CONSOB)
- Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS)
- Autorità per l'energia elettrica e il gas e il sistema idrico (AEEGSI)
- Enti pubblici esercenti attività di collegamento con le organizzazioni internazionali (enti che svolgono attività di collegamento tra il Governo italiano e le organizzazioni internazionali, quali a titolo meramente esemplificativo):
 - Comitato nazionale italiano Organizzazione Nazioni Unite per l'alimentazione e agricoltura (FAO);
 - Commissione Nazionale per l'Unesco
- Ordini professionali nazionali e relativi uffici periferici/collegi territoriali
- ogni altra Amministrazione e/o Ente, **di rilevanza nazionale;**
- **gli Organismi di diritto pubblico e le Società, partecipati, anche indirettamente, in via maggioritaria (in senso assoluto) dai soggetti di cui a tutti i punti precedenti, qualificabili come stazioni appaltanti.**

I soggetti individuati nel precedente elenco potranno procedere ad acquisizioni per conto di altri soggetti nell'ambito della presente iniziativa solo nel caso in cui i soggetti per conto di cui procedono siano ricompresi nel detto elenco.

Si rappresenta che, nell'arco temporale di validità degli Accordi Quadro scaturenti dalla presente procedura, le Pubbliche Amministrazioni Centrali potranno ricorrere a questa iniziativa solamente in caso di esaurimento o di impossibilità di utilizzo di strumenti destinati alle Pubbliche Amministrazioni Centrali, vigenti o di futura disponibilità, con perimetro più specifico (quali ad esempio le gare strategiche in ambito "Sanità digitale" e il Lotto 3 dell'iniziativa Accordo Quadro Servizi applicativi in ottica cloud per Contratti Piccoli e Medi).

4 DURATA

La durata dell'Accordo Quadro, per ciascun lotto, (escluse le eventuali opzioni) è di 24 mesi, decorrenti dalla data di attivazione.

Per durata dell'Accordo Quadro si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni di cui sopra potranno inviare i Piani dei Fabbisogni finalizzati all'affidamento dei Contratti Esecutivi agli operatori economici parti dell'Accordo Quadro.

Nel caso in cui il valore dell'AQ non sia stato ancora esaurito, la durata dell'AQ potrà essere prorogata fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi; ciò avverrà su comunicazione scritta della Consip S.p.A. che verrà inviata al Fornitore a mezzo pec, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del termine.



Ciascun Contratto Esecutivo afferente al Lotto 1 – Servizi applicativi dispiegherà i suoi effetti dalla data di stipula e avrà una durata massima di 60 mesi (comprensivi di massimo 12 mesi di garanzia sul software sviluppato/modificato), decorrenti dalla data di conclusione delle attività di subentro ovvero, ove non ci sia stato subentro, dalla data di conclusione delle attività di Set-up.

Ciascun Contratto Esecutivo afferente al Lotto 2 – Servizi di demand e PMO avrà una durata massima di 60 mesi decorrenti dalla data di stipula.

Come previsto nel seguito del presente documento, ciascuna Amministrazione potrà procedere all'affidamento dei servizi di demand e PMO soltanto nel caso in cui essi si riferiscano a progetti e iniziative inerenti all'ambito e al contesto dei servizi applicativi del Lotto 1. **Ne consegue che il Lotto 2 – Servizi di demand e PMO non potrà essere attivato (e di conseguenza le Pubbliche Amministrazioni Centrali non potranno emettere Piani dei Fabbisogni) fino a quando non sarà attivato il Lotto 1 – Servizi applicativi.**

5 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

A seconda della modalità di esecuzione dei servizi richiesta dall'Amministrazione, le prestazioni contrattuali dovranno essere svolte presso le sedi del Fornitore e/o presso le specifiche sedi indicate dall'Amministrazione (che potranno, se del caso, anche essere dislocate presso una diversa Amministrazione, per esempio nel caso di Amministrazione che opera a favore di altra Amministrazione).

L'Amministrazione definirà le sedi effettive e puntuali per l'erogazione di ciascun servizio/attività nel Piano dei Fabbisogni.

Sono a carico dei Fornitori tutti gli oneri e rischi relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio, di trasferta e di missione per il personale addetto all'esecuzione delle prestazioni, nonché i connessi oneri assicurativi.

In linea generale, il Fornitore dovrà provvedere presso le proprie sedi ai posti di lavoro necessari per l'esecuzione delle attività contrattuali, che dovranno essere dotati, a carico dello stesso Fornitore, sia del necessario corredo hardware e software sia degli eventuali collegamenti di rete necessari.

Il Fornitore deve disporre di strumenti per la collaborazione da remoto con l'Amministrazione e per la condivisione della attività (partecipazione ad attività di test, revisione dei documenti, ecc.) al fine di garantire, per tutti i servizi e attività, la partecipazione effettiva e trasparente in modo semplice ed immediato, nel rispetto del livello di sicurezza dei sistemi dell'Amministrazione e senza costi aggiuntivi.

Tutti gli strumenti devono essere previsti nel Piano di Qualità Generale di lotto (come definito nell'appendice Cicli e Prodotti) e attivati nel periodo di Set-up.

Resta inteso che tutte le risorse professionali a consumo saranno chiamate a prestare servizio presso l'Amministrazione e sue sedi (on site) e, pertanto, il Fornitore dovrà tenerne conto nella formulazione della propria offerta tecnica ed economica.

Nel caso di servizi/attività svolte da remoto il Fornitore deve sempre considerare che le specifiche attività che richiedono la presenza fisica dell'Amministrazione si terranno presso la sede dell'Amministrazione (anche se il servizio è remunerato a canone o a corpo), salvo diversa disposizione dell'Amministrazione stessa.

Il Fornitore dovrà garantire anche presso l'Amministrazione la presenza delle risorse professionali necessarie per l'erogazione dei servizi sia per riunioni operative e/o di coordinamento sia per qualsiasi esigenza connessa alla fornitura, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione rispetto a quanto previsto dal Contratto Esecutivo.

L'Amministrazione stessa potrà eventualmente prevedere la disponibilità di posti di lavoro e postazioni presso la propria sede (tendenzialmente solo per Enti di dimensioni rilevanti dotati di una propria organizzazione ICT), specificandone le modalità di fruizione nel Piano dei Fabbisogni. In nessun caso, gli aggiudicatari potranno richiedere costi aggiuntivi relativi alla disponibilità di strumenti, attrezzature, corredo hardware e software.



Si segnala, comunque, che il Fornitore dovrà contemplare, se tempestivamente comunicato dall'Amministrazione, la necessità di interventi in sedi diverse da quelle inizialmente indicate.



6 MODELLO DI FUNZIONAMENTO

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

6.1 Interazione tra i lotti

Lo scenario della presente iniziativa è caratterizzato dalla presenza di un lotto avente ad oggetto servizi applicativi e un lotto avente ad oggetto servizi di demand e PMO.

Tale specializzazione si innesta nel contesto generale di cambiamento delineato dalle Gare Strategiche ICT per la realizzazione del Piano Triennale.

In tale contesto la disponibilità di lotti relativi a servizi di demand e PMO ha l'obiettivo primario di fornire alle Amministrazioni interessate un supporto per l'attuazione di una politica di controllo e governo della gestione IT e di supporto all'evoluzione strategica e tecnologica.

Nell'ambito del suddetto contesto, l'Amministrazione potrà aderire al lotto avente ad oggetto servizi di demand e PMO esclusivamente in una logica di coordinamento con i servizi applicativi oggetto della presente iniziativa.

In particolare, l'Amministrazione dovrà procedere all'affidamento dei servizi (perfezionamento del contratto esecutivo) nell'ambito del Lotto 2 contestualmente o successivamente all'affidamento dei servizi nell'ambito del Lotto 1, ad eccezione del caso in cui l'affidamento di cui al Lotto 2 abbia ad oggetto anche i servizi/attività propedeutiche all'affidamento dei servizi del Lotto 1 (servizio di Demand Management, attività di Analisi Comparativa, Piano dei Fabbisogni/Piano Operativo nell'ambito del servizio di Supporto al Monitoraggio). In tale ultimo caso l'affidamento nell'ambito del Lotto 2 potrà avvenire preventivamente.

Ne consegue che l'Amministrazione non potrà aderire al Lotto 2 per scopi estranei rispetto a quelli sopra indicati.

Si precisa inoltre che nell'ambito dell'AQ relativo al Lotto 2, l'Amministrazione non potrà stipulare Contratti Esecutivi il cui valore sia superiore al 10% dell'importo dei corrispondenti Contratti Esecutivi del Lotto 1. Tale vincolo potrà non operare esclusivamente qualora, in corso o all'esito dell'esecuzione di un Contratto Esecutivo, affidato preventivamente nell'ambito del Lotto 2 e avente ad oggetto uno o più dei servizi/attività propedeutici all'affidamento dei servizi del Lotto 1 (servizio di Demand Management, attività di Analisi Comparativa o Piano dei Fabbisogni/Piano Operativo nell'ambito del servizio di Supporto al Monitoraggio), emerga, in modo documentato, alternativamente, che:

- a. non è in realtà necessario per l'Amministrazione procedere all'affidamento nell'ambito del Lotto 1;
- b. il fabbisogno relativo ai servizi di cui al Lotto 1 può essere ugualmente soddisfatto con un affidamento di valore economico inferiore rispetto all'importo originariamente stimato.

Resta inteso che, in sede di affidamento preventivo del Contratto Esecutivo di cui al Lotto 2, il relativo valore non dovrà in ogni caso essere superiore al 10% di quello stimato del corrispondente Contratto Esecutivo di cui al Lotto 1.

6.2 Adesione ai lotti 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.

Per ciascun lotto l'affidamento dei servizi 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.;
- **la seconda fase**, che si caratterizza per l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo, a cura della singola Amministrazione contraente, come di seguito riportato.

Successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro, per ogni lotto, e per tutta la durata dello stesso, le Amministrazioni legittimate potranno affidare uno o più Contratti Esecutivi alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro, e comunque nel rispetto di quanto previsto dall'art. 1 comma 6, del D.L. n. 105/2019 (convertito in L. n. 133/2019), senza un nuovo confronto competitivo, ad uno degli operatori



economici parti dell'Accordo Quadro, individuato sulla base di decisione motivata in relazione alle proprie specifiche esigenze ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. a), del Codice.

In particolare, per entrambi i lotti, ai fini dell'individuazione dell'affidatario del singolo Contratto Esecutivo (II fase):

- è previsto un meccanismo che prevede il rilascio del massimale dell'Accordo Quadro in quattro tranches, e, segnatamente:
 - quattro tranches di valore pari a € 750.000.000,00 cadauna per il Lotto 1 – Servizi applicativi;
 - quattro tranches di valore pari a € 75.000.000,00 cadauna per il Lotto 2 – Servizi di demand e PMO;che saranno progressivamente messe a disposizione per l'invio dei Piani dei Fabbisogni e la conseguente stipula dei Contratti Esecutivi da parte delle Amministrazioni, con le seguenti modalità (ferme restando le deroghe meglio rappresentate nel seguito del presente documento):
 - la prima tranche sarà messa a disposizione delle Amministrazioni all'attivazione dell'Accordo Quadro relativo a ciascun lotto;
 - le successive tre tranches saranno messe a disposizione delle Amministrazioni ciascuna alla completa erosione della tranche precedente.
 - nell'ambito di ciascuna delle suddette tranches, le Amministrazioni affideranno i Contratti Esecutivi al primo aggiudicatario nella graduatoria dell'Accordo Quadro sino all'esaurimento del valore (quota) previsto nella specifica tranche per tale operatore. Successivamente, le Amministrazioni affideranno i Contratti Esecutivi in favore dell'operatore economico secondo graduato nella graduatoria di merito dell'Accordo Quadro sino all'esaurimento del valore (quota) previsto nella specifica tranche per tale operatore.
- Tale criterio opererà sino all'aggiudicatario dell'Accordo Quadro che ha rivestito l'ultima posizione utile nella relativa graduatoria di merito.

Nelle seguenti tabelle viene indicata, per ciascun lotto, la ripartizione in quote, da applicarsi nell'ambito di ciascuna tranche, in funzione del numero di aggiudicatari:

Tabella 6.1 Schema di ripartizione delle quote del Lotto 1 – Servizi applicativi

Num. Aggiudicatari	Quote Lotto 1 – Servizi applicativi					
	1° classificato	2° classificato	3° classificato	4° classificato	5° classificato	6° classificato
1	30%	-	-	-	-	-
2	30%	25%	-	-	-	-
3	30%	25%	20%	-	-	-
4	30%	25%	20%	15%	-	-
5	30%	25%	20%	15%	6%	-
6	30%	25%	20%	15%	6%	4%

Tabella 6.2 Schema di ripartizione delle quote del Lotto 2 – Servizi di demand e PMO

Num. Aggiudicatari	Quote Lotto 2 – Servizi di demand e PMO			
	1° classificato	2° classificato	3° classificato	4° classificato
1	40%	-	-	-
2	40%	30%	-	-
3	40%	30%	20%	-
4	40%	30%	20%	10%

Come si evince dalle tabelle sopra riportate, qualora il numero degli aggiudicatari sia inferiore a:

- 6 aggiudicatari per il Lotto 1;
- 4 aggiudicatari per il Lotto 2;

le quote residue non saranno assegnate e il massimale di ciascuna tranche (e quindi dell'Accordo Quadro) sarà decurtato di tali quote. Pertanto, ad esempio, qualora all'esito della procedura di gara, il numero di aggiudicatari del Lotto 1 sia pari a 5, il massimale dell'Accordo Quadro del Lotto 1 sarà ridotto del 4%.



Ai fini di cui sopra occorre tenere conto che qualora, anteriormente alla scadenza del termine di durata dell'Accordo Quadro stipulato in relazione a ciascun lotto, anche eventualmente prorogata, il valore relativo ad un singolo Contratto Esecutivo perfezionato comporti, nell'ambito di una tranche, il superamento della quota massima disponibile per singolo aggiudicatario fino a un massimo del 20% della quota stessa, il relativo Piano dei Fabbisogni potrà essere accettato e costituirà l'ultimo Contratto Esecutivo affidato a detto aggiudicatario di cui a tale quota.

Ciò potrà comportare un superamento del valore massimo:

- della singola tranche;
- dell'Accordo Quadro;

anche considerato che il superamento della quota potrebbe avvenire per più di un aggiudicatario. In ogni caso, il superamento del massimale della singola tranche e dell'AQ non potrà comunque eccedere il 20% di ciascuno degli stessi. Inoltre, una volta superato il valore massimale dell'AQ, Consip considererà quest'ultimo come giunto a scadenza e di conseguenza le Amministrazioni non potranno emettere ulteriori Piani dei Fabbisogni, né perfezionare ulteriori Contratti Esecutivi.

Ai fini del monitoraggio dei meccanismi di cui sopra, ogni qualvolta il valore dei Contratti Esecutivi perfezionati da un operatore raggiunga l'80% del valore della propria quota nell'ambito della specifica tranche in corso, tale operatore sarà tenuto a darne comunicazione a Consip S.p.A. a mezzo PEC entro e non oltre 4 giorni solari dal relativo raggiungimento, pena l'applicazione delle penali previste nell'Accordo Quadro.

6.2.1 Separazione tra i ruoli

In parziale deroga al meccanismo delle quote di cui sopra, tenuto conto che le attività di demand e PMO hanno lo scopo di supportare l'Amministrazione nell'organizzazione, pianificazione, controllo e coordinamento generale delle attività afferenti ai servizi applicativi, in una logica di separazione dei ruoli tra i servizi «core» e le relative attività di demand e PMO, **la singola Amministrazione non potrà affidare un Contratto Esecutivo nell'ambito del Lotto 2 ad un operatore a cui abbia già affidato preliminarmente il connesso Contratto Esecutivo nell'ambito del Lotto 1. Pertanto qualora si verifichi tale circostanza l'Amministrazione sarà tenuta a scorrere l'elenco degli Aggiudicatari dell'Accordo Quadro del Lotto 2, secondo il meccanismo delle quote e delle tranche descritto in precedenza (passando quindi all'aggiudicatario che segue nell'ordine delle quote di cui alla singola tranche, e, nel caso in cui non vi siano più aggiudicatari cui scorrere nell'ambito di tale tranche, seguendo nuovamente l'ordine delle quote nell'ambito della successiva tranche a partire dal primo aggiudicatario), sino a giungere all'aggiudicatario per il quale non sussiste tale vincolo.**

Si precisa che tale vincolo sussiste anche qualora:

- a) l'operatore sia chiamato ad eseguire, nel singolo ovvero in entrambi i lotti, solo una parte delle prestazioni nell'ambito del rispettivo RTI aggiudicatario;
- b) l'operatore (o uno degli operatori del RTI), individuato nell'ambito del Lotto 2, si trovi in una situazione di controllo/collegamento ex art. 2359 cc. rispetto all'operatore (o uno degli operatori del RTI) già affidatario del Contratto Esecutivo nell'ambito del Lotto 1.

Ad esempio qualora un'Amministrazione abbia affidato un contratto esecutivo, nell'ambito del Lotto 1, ad un RTI in cui è presente la società "X", in qualità di mandante o di mandataria, tale Amministrazione non potrà affidare un contratto nell'ambito del Lotto 2 ad un RTI in cui sia presente l'operatore "X" ovvero un operatore in una situazione di controllo/collegamento ex art. 2359 cc. rispetto all'operatore "X".

Il suddetto vincolo opera anche nei confronti del subappaltatore. Pertanto:

- non potrà essere autorizzato il subappalto nell'ambito di un Contratto Esecutivo relativo al Lotto 2 qualora il subappaltatore sia un operatore a cui la medesima Amministrazione abbia già affidato preliminarmente il connesso Contratto Esecutivo nell'ambito del Lotto 1;
- lo scorrimento sopra descritto opererà anche nel caso in cui l'aggiudicatario individuato nell'ambito del Lotto 2 stia eseguendo, in qualità di subappaltatore, il connesso Contratto Esecutivo di cui al Lotto 1;



- non potrà essere autorizzato il subappalto nell'ambito di un Contratto Esecutivo relativo al Lotto 2 qualora il subappaltatore sia un operatore che stia già eseguendo, in qualità di subappaltatore, prestazioni nell'ambito del connesso Contratto Esecutivo di cui al Lotto 1, e viceversa.

Anche in caso di subappalto trova applicazione quanto previsto alla precedente lettera b).

Il vincolo sopra descritto si applica anche qualora l'Amministrazione abbia affidato preliminarmente un contratto nell'ambito del Lotto 2, comprendente anche il servizio di Demand Management e/o le attività di Analisi Comparativa, Piano dei Fabbisogni/Piano Operativo nell'ambito del servizio di Supporto al Monitoraggio e, successivamente, intenda procedere con l'affidamento del conseguente contratto nell'ambito del Lotto 1. In tal caso, lo scorrimento sarà operato tra gli aggiudicatari del Lotto 1 ai fini dell'affidamento del relativo Contratto Esecutivo e troveranno applicazione le regole di cui sopra (considerando a tal fine invertiti i riferimenti ai due lotti).

6.3 Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi

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

6.3.1 Piano dei Fabbisogni

L'Amministrazione trasmetterà, a mezzo Sistema, al Fornitore identificato con le modalità di cui al precedente punto 6.1, il "Piano dei Fabbisogni", contenente i) i servizi, le caratteristiche qualitative, i dimensionamenti; ii) la descrizione del contesto tecnologico ed applicativo e la descrizione delle attività dimensionate, al fine di permettere la contestualizzazione dei servizi e la declinazione nei gruppi di lavoro e strumenti a supporto.

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

- la motivazione oggettiva che può giustificare la scelta dell'Aggiudicatario da parte dell'Amministrazione, facendo riferimento al meccanismo delle quote e delle tranche e ai relativi vincoli e deroghe di cui al precedente paragrafo 6.2. In particolare, l'Amministrazione dovrà specificare se sta operando o meno in deroga al meccanismo delle quote/tranche di cui al paragrafo 6.2 e, in caso affermativo, dovrà indicare lo specifico presupposto della deroga ricorrente nel caso di specie tra quelli indicati al precedente paragrafo 6.2.1 e, per il solo Lotto 1, al successivo paragrafo 6.3.4;
- indicazione se il contratto esecutivo è finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC;
- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione del servizio di fornitura;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- le modalità di erogazione e consuntivazione dei servizi di fornitura, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro;
- per ciascun servizio richiesto, la metrica di misurazione, la modalità di dimensionamento (pluralità di interventi/attività oppure puntuale), dimensionamento, luogo di erogazione (da remoto oppure presso la PA). Si precisa che il dimensionamento può essere dedicato e specifico di un unico servizio erogabile in un'unica attività oppure la sommatoria di attività/interventi che saranno attivati ed erogati nella durata della fornitura;
- ogni altra eventuale indicazione riportata nel Capitolato Tecnico Speciale inerente agli specifici servizi richiesti;
- l'eventuale cronoprogramma ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di fatturazione e pagamento;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di presentazione della Garanzia Definitiva;
- eventuali precisazioni, nel rispetto della disciplina contenuta nell'Accordo Quadro e relativi allegati, in merito alle modalità di svolgimento delle verifiche di conformità.

Qualora l'Amministrazione Contraente ricada tra i soggetti di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) della legge n. 133/2019 e l'oggetto del proprio Contratto Esecutivo sia destinato a essere impiegato sulle reti, sui sistemi informativi e per



l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1, comma 2, lettera b), della legge n. 133/2019, l'Amministrazione stessa darà comunicazione dell'intenzione di procedere all'affidamento al centro di Valutazione e certificazione nazionale (CVCN) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico o ai Centri di Valutazione (CV) istituiti presso il Ministero dell'Interno e il Ministero della Difesa.

Nel caso di Contratto Esecutivo affidato da un Soggetto Aggregatore, il Piano dei Fabbisogni inoltre:

- dovrà contenere l'indicazione di tutte le singole Amministrazioni per le quali il Soggetto Aggregatore effettua l'affidamento;
- 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.

Al Piano dei Fabbisogni potrà essere altresì allegato lo Schema di Contratto Esecutivo e la nomina del Responsabile del trattamento dei dati, in bozza, nel rispetto degli appositi allegati contrattuali e personalizzati secondo le specifiche esigenze dell'Amministrazione esplicitate nel Piano dei Fabbisogni.

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

6.3.2 Piano Operativo

Il Fornitore selezionato, sulla base del Piano dei fabbisogni, predispone un "**Piano Operativo**" nel quale devono essere raccolte e dettagliate le richieste dell'Amministrazione, contenute nel Piano dei fabbisogni, e deve essere formulata una proposta operativa, coerente rispetto al contesto tecnologico e applicativo indicato nel Piano dei Fabbisogni, secondo le modalità tecniche e operative e i corrispettivi unitari così come risultanti dall'offerta tecnica ed economica e dalla documentazione contrattuale di cui all'Accordo Quadro.

Entro un termine massimo di **15 giorni lavorativi** dall'invio del Piano dei fabbisogni, o dal maggiore termine eventualmente indicato dall'Amministrazione (comunque non superiore a 30 giorni solari), 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. Contestualmente alla trasmissione a mezzo PEC del Piano Operativo, e comunque non oltre 4 giorni solari dalla stessa, pena l'applicazione da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione delle penali di cui all'Accordo Quadro, il Fornitore dovrà altresì procedere, ai fini del monitoraggio dell'andamento dell'Accordo Quadro, all'accettazione a Sistema del Piano dei fabbisogni. Resta inteso che, ferma l'applicazione delle suddette penali, la mancata accettazione a Sistema del piano dei fabbisogni non avrà effetti sull'invio del Piano Operativo, che il Fornitore abbia già operato a mezzo PEC, e non sarà ostativo rispetto alla successiva eventuale approvazione di quest'ultimo da parte dell'Amministrazione.

Fermo quanto previsto nelle Capitolato Tecnico Speciale di ciascun lotto, il Piano Operativo dovrà analizzare/definire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti aspetti in coerenza al Piano dei Fabbisogni:

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione dei servizi di fornitura;
- l'indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione della fornitura;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- nominativo, il relativo CV e i contatti per il RUAC del Contratto Esecutivo e per i Responsabili Tecnici di cui al successivo paragrafo 7.2.2;
- ove non pubblicati alla stipula dell'Accordo Quadro, generalità e codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul conto/i corrente/i dedicato/i di cui al paragrafo 24.1, lett. b), del Capitolato d'Oneri.



Unitamente al Piano Operativo dovrà essere altresì trasmessa all'Amministrazione la Garanzia Definitiva relativa al Contratto Esecutivo, come previsto al paragrafo 24.2 del Capitolato d'Oneri e nel rispetto delle indicazioni fornite nel Piano dei Fabbisogni. In caso di mancato invio della Garanzia Definitiva, il Piano Operativo dovrà essere considerato dalle Amministrazioni come non trasmesso, tanto ai fini dell'applicazione della penale da ritardo di cui al secondo capoverso del presente paragrafo, tanto ai fini dei successivi termini e adempimenti di cui al paragrafo 6.3.3 del presente documento.

Compatibilmente con i tempi di elaborazione del Piano Operativo, con specifico riferimento ai servizi da svolgere presso la/e sede/i dell'Amministrazione, l'aggiudicatario 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 e deve 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 interessata.

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.

Il Fornitore **non potrà accettare** il "Piano dei fabbisogni" (e quindi predisporre il "Piano Operativo") nei seguenti casi:

- il Piano dei Fabbisogni provenga da un soggetto non legittimato, in base alla normativa vigente o a quanto previsto al precedente paragrafo 3, a utilizzare il presente Accordo Quadro;
- non sia, esso Fornitore, l'aggiudicatario dell'Accordo Quadro tenuto, in quel determinato momento, a dare seguito alle richieste di Piani dei Fabbisogni secondo il meccanismo delle quote e delle tranche di cui al precedente paragrafo 6.2., e non ricorra alcuna ipotesi di deroga (di cui ai paragrafi 6.2.1 e, per il solo Lotto 1, 6.3.4) che consenta ad esso Fornitore di dare seguito alla specifica richiesta;
- qualora sussista, in capo a sé, una delle condizioni di cui al precedente paragrafo 6.2.1 idonea a determinare la necessità di scorrimento all'operatore aggiudicatario che segue secondo l'ordine ivi previsto;
- nell'ambito del Lotto 2, qualora il Piano dei Fabbisogni preveda un importo superiore al 10% del corrispondente Contratto Esecutivo di cui al Lotto 1, sempreché non ricorrano le condizioni per l'apposita deroga a tale regola esplicitate al precedente paragrafo 6.1.

Qualora ricorra una delle suddette casistiche, il Fornitore dovrà tempestivamente e comunque entro quattro giorni solari del ricevimento del Piano dei Fabbisogni, pena l'applicazione da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione delle penali di cui all'Accordo Quadro, informare l'Amministrazione, spiegando le suddette ragioni del rifiuto. In tal caso non troveranno applicazione le penali per il tardato invio del Piano Operativo e per la tardata accettazione sul Sistema di cui al precedente capoverso.

Qualora Consip S.p.A. venga a conoscenza del fatto che un Fornitore sia giunto sino al perfezionamento di uno o più Contratti Esecutivi pur in presenza di uno dei casi di rifiuto obbligatorio del relativo Piano dei Fabbisogni di cui sopra, Consip S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere l'Accordo Quadro nei confronti di tale Fornitore.

6.3.3 Contratto Esecutivo

L'Amministrazione, entro 30 giorni solari dalla relativa ricezione, ha la facoltà di approvare il Piano Operativo tramite il Sistema, ovvero di comunicare, a mezzo PEC, la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni, nel rispetto del Piano dei fabbisogni. In tal caso il Fornitore dovrà apportare al documento presentato le modifiche e/o integrazioni richieste dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà inviare, con a mezzo PEC, 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.



Da tale data decorrerà nuovamente il termine di 30 giorni solari entro i quali l'Amministrazione ha la facoltà di approvare il Piano Operativo.

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

Contestualmente all'approvazione del Piano Operativo, l'Amministrazione invierà, tramite il Sistema, al Fornitore selezionato il Contratto Esecutivo sottoscritto e predisposto sulla base dell'apposito schema allegato alla documentazione di gara. Esso conterrà altresì 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.

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

Nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà aggiornare il Piano dei Fabbisogni e richiedere aggiornamenti del Piano Operativo ogni qualvolta lo ritenga necessario, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016. In particolare ove necessario, troverà applicazione l'art. 106, co. 11, del D.Lgs. n. 50/2016, per cui la durata del contratto potrà essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi incluso il tempo necessario per la stipula del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per l'Amministrazione.

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 della fornitura, nonché aggiornate durante il corso della fornitura in funzione delle eventuali evoluzioni.

Entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto Esecutivo (o comunque entro il diverso termine indicato nel Capitolato Tecnico Speciale o concordato con l'Amministrazione nel corso delle attività di cui ai precedenti paragrafi 6.3.1 e 6.3.2), il Fornitore selezionato dovrà inviare all'Amministrazione:

- un piano di lavoro generale coerente con il fabbisogno, che rappresenta la totalità dei servizi richiesti e rappresenta le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi, e che potrà essere aggiornato in corso di esecuzione del Contratto Esecutivo previo accordo con l'Amministrazione. Come previsto nel Capitolato Tecnico Speciale relativo al lotto applicativo, tale piano dovrà contenere al proprio interno anche il piano di subentro e Set-up (qualora l'Amministrazione non abbia richiesto il subentro, tale piano dovrà essere limitato alle sole attività di Set-up);
- un piano della qualità specifico (ad integrazione del Piano della Qualità Generale che deve essere trasmesso alla Consip S.p.A. ai sensi del successivo paragrafo 7.1.1), contenente: i) l'organizzazione di ciascuno dei servizi (organigramma e responsabilità assegnate); ii) metodi tecniche e strumenti applicabili per ciascun servizio; iii) requisiti di qualità;
- i CV delle risorse professionali che verranno impiegate per l'erogazione dei servizi, con le relative certificazioni richieste e/o proposte in prima fase.

6.3.4 Suddivisione del fabbisogno (solo Lotto 1 – Servizi applicativi)

Qualora, nell'ambito del solo Lotto 1 – Servizi applicativi, l'Amministrazione abbia l'esigenza di affidare **contestualmente** servizi che, nei casi specifici sotto elencati, richiedono aggiudicatari distinti, la stessa potrà procedere a suddividere la propria esigenza in due Piani dei fabbisogni.

Tabella 6.3 Suddivisione del fabbisogno

CONDIZIONI OGGETTIVE	
Presenza di aree applicative "Critiche"	Elenco aree "Critiche": • Applicazioni di Classe di Rischio A (come meglio definita nelle Capitolato Tecnico Speciale relativo al Lotto 1 – Servizi applicativi); • Applicazioni che supportano processi amministrativi ad alta disponibilità;



	• Applicazioni in cui sia presente una situazione di lock-in.
Presenza di servizi che devono essere svolti da operatori in posizione di reciproca indipendenza	Elenco, esemplificativo, di servizi che devono essere svolti da operatori in posizione di reciproca indipendenza: • Sviluppo e gestione applicativa (se previsto nell'organizzazione dell'Amministrazione); • Attività di Supporto Tecnico-Specialistico indipendente dalle attività realizzative o di gestione; • Necessità di suddivisioni del ciclo di vita del software da parte dell'Amministrazione.

In particolare, al verificarsi delle suddette condizioni, l'Amministrazione potrà suddividere il proprio fabbisogno in due parti (delle quali una più consistente dell'altra. Per "più consistente" si intende di "maggiore entità", ossia corrispondente ad almeno il 50,00001% del fabbisogno complessivo) e potrà avviare l'iter contrattuale relativo alla parte meno consistente del fabbisogno con l'operatore che segue, alla luce del meccanismo di cui al precedente paragrafo 6.2 (passando quindi all'operatore che segue in graduatoria, e, nel caso in cui non ci siano operatori che seguono in graduatoria, ripassando dal primo aggiudicatario), alle condizioni tecniche ed economiche di tale operatore. In tal caso saranno erose la quota e la tranche dell'operatore individuato con lo scorrimento, in misura corrispondente al relativo Contratto Esecutivo da affidare. La facoltà di cui al presente paragrafo non potrà più essere esercitata quando rimanga disponibile solo la quota dell'ultimo operatore in graduatoria nell'ambito dell'ultima tranche. Resta fermo altresì quanto previsto al precedente paragrafo 6.2.1.

Resta inteso che le modalità di affidamento del Contratto Esecutivo sono quelle di cui al paragrafo 6.3.3.



6.4 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, sono state 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.

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

Tabella 6.4 - Indicatori Generali di digitalizzazione

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
Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio	Integrazione con infrastrutture immateriali	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 co-working)

Eventuali ulteriori indicatori generali, comprensivi dei relativi elementi di dettaglio per la rilevazione, potranno essere forniti alla stipula/attivazione dell'Accordo Quadro, o comunque secondo le modalità e i tempi concordati dagli Organismi di Coordinamento e Controllo.

Per gli Indicatori Specifici di digitalizzazione previsti per il Lotto 1 e per le relative modalità di calcolo si rinvia all'Appendice 2 al Capitolato Tecnico Speciale del Lotto 1 – Indicatori di qualità.

6.5 Responsabilità dei fornitori

I Fornitori si impegnano fin d'ora a sottoscrivere i regolamenti di pertinenza dell'Organismo di coordinamento e controllo e ad agire in linea con gli stessi, rispettando gli obblighi contrattuali assunti negli Accordi Quadro scaturenti dal/i lotto/i di cui risulteranno aggiudicatari.

Si riportano di seguito gli obblighi dei fornitori in relazione al coordinamento e controllo.

Nell'ambito della **gestione dei contratti, degli Ordinativi e delle attività progettuali** il Fornitore assume l'obbligo di fornire i dati e le informazioni relativi ai contratti esecutivi stipulati con le Amministrazioni, nelle modalità e nei tempi definiti negli Accordi Quadro e a rispettare gli obblighi derivanti dai Regolamenti degli Organismi di coordinamento e controllo.

In particolare:

Nell'ambito dell'esecuzione contrattuale e dell'erogazione dei servizi, il **Fornitore assume l'obbligo** di rispettare quanto previsto dalla **carta dei principi tecnologici del procurement**, come descritti in dettaglio al seguente link

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

Nell'ambito delle attività di coordinamento tecnico il **Fornitore assume i seguenti obblighi**:



- T1. Partecipare agli incontri periodici dell'Organismo Tecnico di coordinamento e controllo, rendendo disponibili le informazioni e i dati di avanzamento delle attività e dei contratti, in funzione dell'Ordine del Giorno stabilito per l'incontro stesso;
- T2. Supportare gli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo nella eventuale **verifica di congruità tecnico/economica e all'analisi di progetti analoghi implementati, nell'ambito degli stessi contratti, da Amministrazioni diverse;**
- T3. Collaborare, su richiesta degli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo, alle attività di analisi e approfondimento *ad hoc* individuate dagli Organismi Tecnici;
- T4. Fornire, secondo la periodicità dettagliata nei regolamenti, **proposte di standardizzazione di processi e/o sistemi e/o soluzioni ICT** (in funzione del proprio ambito di fornitura), fornendo supporto per l'analisi e gli approfondimenti all'Organismo tecnico di coordinamento e controllo;
- T5. Fornire agli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo, secondo la periodicità dettagliata nei regolamenti, **report descrittivi di tutte le iniziative progettuali eseguite, motivando i casi in cui i processi/le soluzioni sviluppate si sono differenziate da pregresse analoghe;**
- T6. Predisporre ed inviare agli Organismi tecnici di coordinamento e controllo, con le modalità e le tempistiche che saranno riportate nel Regolamento, **un documento che illustri l'evoluzione tecnologica e/o i trend di digitalizzazione sul mercato dei servizi oggetto del proprio contratto con eventuali proposte di evoluzione e/o adeguamento dei servizi stessi;**
- T7. Fornire agli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo, secondo la periodicità dettagliata nei regolamenti, **report con proposte di nuovi indicatori di digitalizzazione** da inserire nell'elenco degli indicatori di base individuati dagli Organismi di coordinamento e controllo tecnico e strategico.

Nell'ambito delle attività di coordinamento strategico il **Fornitore assume i seguenti obblighi:**

- S1. Supportare l'Organismo Strategico di coordinamento e controllo nell'analisi **dei progetti ad alta criticità segnalati dagli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo;**
- S2. Supportare l'Organismo Strategico di coordinamento e controllo nell'analisi **delle best practices e la standardizzazione di processi, modelli, soluzioni, metriche, metodologie di stima e modalità di remunerazione dei servizi;**
- S3. Collaborare, su richiesta dell'Organismo Strategico di coordinamento e controllo, con gli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo per ulteriori analisi *ad hoc* non previste dagli obblighi nei confronti degli Organismi Tecnici stessi;
- S4. Fornire, secondo la periodicità dettagliata nei regolamenti, **report che evidenzino processi/applicazioni/soluzioni ICT che sono state impiegate presso molteplici Amministrazioni.**



7 Requisiti Organizzativi

7.1 Aspetti organizzativi di carattere generale

Il presente capitolo illustra i requisiti per il Fornitore.

7.1.1 Requisiti di qualità

L'assicurazione della qualità dei servizi è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza all'Amministrazione che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti.

Pertanto essa è parte integrante dell'esecuzione di un servizio e non un mezzo finalizzato alla sola consegna e accettazione del servizio medesimo.

Le attività di assicurazione della qualità sono implementate attraverso verifiche, ispezioni e consuntivi, svolte principalmente sui deliverable e artefatti delle principali attività atte a garantire qualità nella fornitura, quali:

- la pianificazione della qualità (Piano della qualità – Generale e Specifico);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio).

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il Piano della Qualità.

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Specifico costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Specifici dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta della Consip/Amministrazione ogni qualvolta lo reputi/reputino opportuno, nonché in caso di nuovi standard, best-practice e disponibilità di strumenti in grado di migliorare l'assicurazione della qualità. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Durante l'erogazione, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire la fruizione alla Consip S.p.A. e all'Amministrazione per tutta la durata contrattuale.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta della Consip/Amministrazione, la base dati di dettaglio secondo apposito formato standard che sarà indicato, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità.

Su richiesta della Consip/Amministrazione, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità della fornitura e di obiettivo anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

Gli indicatori di qualità che devono essere puntualmente rilevati dal Fornitore, sono quelli indicati nelle apposite appendici al Capitolato Tecnico Speciale e quelli aggiuntivi, proposti dal Fornitore nell'ambito dell'Offerta Tecnica. Si precisa che tutte le prescrizioni del Capitolato Tecnico Generale e del Capitolato Tecnico Speciale e rispettive appendici sono requisiti minimi, ai quali si aggiungono gli impegni assunti in offerta tecnica. Il mancato rispetto costituisce pertanto inadempimento contrattuale.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato alla Consip S.p.A., per ciascun lotto, entro e non oltre 30 giorni solari dalla stipula dell'Accordo Quadro, unitamente all'eventuale integrazione dell'Appendice 2 al rispettivo Capitolato Tecnico Speciale relativa agli indicatori di qualità, completa di tutti gli indicatori aggiuntivi e migliorativi, degli strumenti di misurazione migliorativi o versioni di prodotto, proposti in sede di Offerta Tecnica di AQ, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Il piano dovrà essere approvato dalla Consip S.p.A.. Nel caso di eventuali osservazioni o richieste di modifica da parte della Consip S.p.A., il Fornitore si impegna ad aggiornare il



piano entro e non oltre i successivi 10 giorni solari, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Nel corso dell'Accordo Quadro, a seguito di variazioni che dovessero intervenire, Il Fornitore dovrà aggiornare il Piano della Qualità Generale e consegnare alla Consip S.p.A. la versione aggiornata del documento

Il Piano della Qualità Generale:

- contiene il riepilogo di tutti gli elementi migliorativi che caratterizzano l'offerta tecnica formulata dal Fornitore;
- fornisce lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicita disposizioni organizzative (ivi inclusi i referenti) e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti ivi inclusi i livelli di servizio previsti nelle appendici relativi agli indicatori di qualità di cui al Capitolato Tecnico Speciale;
- dettaglia i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e descritte nel manuale qualità; o a procedure sviluppate per lo specifico Accordo Quadro, a supporto delle attività in esso descritte, e, in tal caso, dovranno essere allegate al piano;
- garantisce il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore, la Consip, le Amministrazioni e gli Organismi di coordinamento e controllo;
- garantisce un'efficace e rapido coordinamento con i Piani della Qualità Specifici richiesti per i singoli Contratti Esecutivi.

Nella redazione del Piano della Qualità Generale per il Lotto 1 – Servizi applicativi, il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento contenuto nell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico Speciale - Cicli e Prodotti.

7.1.2 Risorse impiegate

Ferme restando le competenze professionali richieste nel Capitolato Tecnico Speciale e relative appendici e quelle eventualmente offerte, le risorse impiegate nei servizi oggetto di entrambi i lotti dovranno possedere elevate capacità tecniche (in particolare sulle architetture cloud-based) e professionali quali prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.

Il Fornitore deve garantire un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire l'aggiornamento tecnico delle necessarie competenze.

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica, aggiornati sulla base dell'evoluzione tecnologica e dell'aggiornamento di standard e linee guida nonché della normativa di riferimento relativa alla presente iniziativa. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Si precisa inoltre che i titoli e le certificazioni richiesti/offerti in fase di gara, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le medesime certificazioni o superiori.

Si rinvia in ogni caso alle previsioni contenute nelle Appendici 2 relative agli indicatori di qualità del Capitolato Tecnico Speciale di ciascun lotto.

Ciascun Fornitore dell'Accordo Quadro ha l'obbligo di assicurare:

- una quota almeno pari al trenta per cento (30%) di occupazione giovanile;
- una quota almeno pari al trenta per cento (30%) di occupazione femminile;

delle assunzioni necessarie per l'esecuzione dell'Accordo Quadro o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, calcolate secondo le modalità di cui alle linee guida approvate con Decreto ministeriale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento delle pari opportunità, del 7 dicembre 2021 (Adozione delle linee guida volte a favorire la pari opportunità di genere e generazionali, nonché l'inclusione lavorativa delle persone con



disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del PNC), pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 30 dicembre 2021, n. 309.

7.2 Ruoli di coordinamento richiesti

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 immediatamente essere sostituito con una figura rispondente ai requisiti minimi richiesti, 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, attivo durante l'orario di lavoro richiesto per la fornitura, e garantire la risposta ai quesiti posti dall'Amministrazione entro 4 ore lavorative dall'inoltro o dal contatto telefonico, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

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.

7.2.1 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, per quanto di competenza, alla Consip S.p.A. e/o (ove richiesto) agli Organismi di coordinamento e controllo (in caso di RUAC dell'Accordo Quadro) o alle Amministrazioni (in caso di RUAC del Contratto Esecutivo) 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 della fornitura, descritto al successivo paragrafo 8.1, 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 della fornitura;
- predisposizione dei Piani della Qualità Specifici e garanzia del rispetto del Piano della Qualità Generale e delle specificità dei servizi richiesti;
- verifica dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed 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 resolvendo 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 nella Fornitura;
- 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.

Inoltre, il RUAC dell'Accordo Quadro, coadiuvato dai RUAC dei Contratti Esecutivi, dovrà:

- raccogliere, condividere e presentare, almeno trimestralmente, agli Organismi di coordinamento e controllo l'andamento degli indicatori di digitalizzazione, nonché garantire l'uniformità e standardizzazione delle metodologie e degli strumenti;
- rendere disponibili alla Consip S.p.A. e comunque agli Organismi di coordinamento e controllo documenti periodici di sintesi sull'andamento dei contratti e sulle attività di supporto alle Amministrazioni.

Il profilo professionale minimo per la figura del RUAC dell'Accordo Quadro e dei RUAC dei Contratti Esecutivi dovrà corrispondere al Project Manager.

Il RUAC dell'Accordo Quadro, inoltre, dovrà avere una qualifica dirigenziale, con appositi poteri di firma tali da impegnare l'impresa/RTI/Consorzio nei confronti della Consip S.p.A.

Il RUAC del singolo Contratto Esecutivo dovrà disporre di poteri di firma tali da impegnare in maniera esecutiva l'impresa/RTI/Consorzio nei confronti delle Amministrazioni.

Il nominativo, il CV e i contatti del RUAC dell'Accordo Quadro dovrà essere trasmesso a Consip S.p.A. entro il termine previsto per l'attivazione dell'Accordo Quadro e comunque non oltre 30 giorni solari dalla stipula dello stesso.

Unitamente al Piano operativo, il Fornitore dovrà fornire il nominativo, il relativo CV e i contatti per il RUAC del Contratto Esecutivo e per i Responsabili tecnici di cui al successivo paragrafo.

7.2.2 Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi

I Responsabili Tecnici per l'erogazione dei servizi sono i referenti operativi del Fornitore per le attività di erogazione dei servizi.

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

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione i seguenti Responsabili Tecnici (che potranno essere i medesimi per tutti i Contratti Esecutivi, oppure distinti per ciascun Contratto Esecutivo, e i cui nominativi, CV e contatti dovranno comunque essere comunicati alle singole Amministrazioni, come indicato al precedente paragrafo 6.3.2):

- Lotto 1: i) un referente per i Servizi realizzativi; ii) un referente per il servizio di Gestione del Portafoglio Applicativo; iii) un referente per i servizi di Manutenzione; iv) un referente per i servizi di Supporto Tecnico-Specialistico ICT; v) un referente per i servizi accessori; vi) un referente tecnologico, specializzato nello sviluppo cloud native;
- Lotto 2: almeno un referente 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 di qualità previsti nelle Appendici 2 del Capitolato Tecnico Speciale.

A titolo esemplificativo si riportano le attività principali in carico alle diverse tipologie di responsabili tecnici.



Referenti relativi alle varie tipologie di Servizi applicativi e accessori:

- coordinamento delle attività e delle risorse impiegate nello specifico servizio, nel rispetto dei piani di qualità e del piano di lavoro;
- 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 la figura di responsabile del servizio dovrà corrispondere al Project Manager.

Referente tecnologico, specializzato nello sviluppo cloud native (solo per Lotto 1 – Servizi applicativi):

- coordinamento tecnologico, di indirizzo metodologico e di verifica di compliance agli standard della piattaforma Cloud di riferimento per tutti i progetti ed attività di sviluppo, evoluzione e manutenzione cloud-native/ready;
- valutazione del grado di innovazione tecnologica delle Amministrazioni e interlocuzione con gli organismi di coordinamento e controllo per le tematiche di migrazione e evoluzione in Cloud;
- 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 la figura di responsabile del servizio dovrà corrispondere al Cloud Application Architect.

Referente tecnico relativo ai Servizi di demand e PMO:

- coordinamento delle risorse impiegate nei servizi;
- 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;
- interazione con i responsabili tecnici del lotto relativo ai servizi applicativi e/o di altre gare strategiche e/o di altri contratti laddove necessario e richiesto dalle Amministrazioni.

Il profilo professionale minimo per la figura di responsabile del servizio dovrà corrispondere a Project Manager.



8 STRUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA

8.1 Portale della fornitura

Per entrambi i lotti dell'AQ, ogni Fornitore dovrà rendere disponibile un "Portale della Fornitura", multicanale e raggiungibile tramite Internet, che consenta alle singole Amministrazioni al tempo stesso 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 marketing e promozione per la Pubblica Amministrazione e di comunicazione verso i cittadini e le imprese, offrendo loro servizi di informazione e monitoraggio circa l'andamento delle varie iniziative.

Nel realizzare il Portale, l'aggiudicatario pertanto dovrà prevedere come dotazione minima:

- strumenti di collaborazione e cooperazione, per la condivisione di documenti e contenuti digitali, 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 sui formati maggiormente diffusi per lo scambio dati (es. csv, xml, json, xls ecc.).

Il Portale dovrà quindi essere organizzato dal Fornitore nelle seguenti aree di fruizione:

- "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/sottoservizio/intervento; la descrizione delle soluzioni migliorative offerte. (a partire dalla I release)
- "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/sottoservizio/intervento dalla richiesta di stima alla verifica di conformità finale ed eventuali rilevazioni nel periodo di garanzia. (a partire dalla I release)
- "Area Collaborazione e Monitoraggio": è l'area che contiene:
 - gli strumenti e le informazioni di controllo e governo della fornitura quali cruscotti statici e dinamici relativi ai dati di tutti i Piani di Fabbisogno predisposti dall'Amministrazione, i Piani Operativi, i Contratti Esecutivi;
 - i report statici e dinamici relativi ai dati di qualità e sicurezza delle informazioni; reportistica sulla customer satisfaction, reportistica sul rispetto dei livelli di servizio e sugli indicatori di qualità e di digitalizzazione; report statici e dinamici relativi ai valori economici dei Contratti Esecutivi con evidenza della capacità contrattuale residuale; i dati devono essere estraibili nei formati maggiormente diffusi per lo scambio dati (es. csv, xml, json, xls, ecc.).
 - gli strumenti di promozione di collaborazione e condivisione tra le PA.
- "Area Osservatori": è l'area che consente agli Organismi di coordinamento e controllo e alla Consip S.p.A. di svolgere le proprie funzioni di monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati in AQ.

Inoltre il Fornitore primo classificato di ciascun lotto dovrà sviluppare, entro 30 giorni solari dalla data di stipula dell'Accordo Quadro, e gestire, una "Area di accesso", pubblica, che costituirà il punto di accesso a tutti i portali realizzati dai fornitori del lotto e conterrà informazioni di carattere generale sull'AQ e dati specifici dei servizi in erogazione (fermo restando che tale area sarà progressivamente aggiornata, a mano a mano che si procederà alla stipula dell'AQ con ogni Fornitore aggiudicatario).



Ciascun Fornitore aggiudicatario dell'AQ dovrà pertanto comunicare al Fornitore primo classificato e contestualmente a Consip S.p.A., pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste, entro un giorno solare dalla stipula del proprio Accordo Quadro, l'indirizzo del proprio portale da inserire nell'area sopra indicata.

Tale "Area di accesso" dovrà contenere anche una sezione dedicata alla reportistica dell'AQ per la pubblicazione di report di sintesi e di dettaglio relativi all'andamento dell'AQ, elaborati da ciascun Fornitore, dalla Consip e/o dagli Organismi di coordinamento e controllo. Resta inteso che la responsabilità circa la completezza e correttezza dei dati originari rimarrà in capo a ciascun Fornitore, mentre la responsabilità circa la correttezza di ogni rielaborazione degli stessi operata a cura del primo classificato e pubblicati nella suddetta area rimarrà in capo a quest'ultimo.

Ciascun Fornitore aggiudicatario sarà altresì tenuto a prestare la massima collaborazione, nei confronti del primo classificato, nel fornire ogni dato, informazione e supporto tecnico, ai fini dello sviluppo e gestione della suddetta area.

Ciascun 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);
- Utente accreditato (ad esempio un Fornitore di servizi);
- Pubblica Amministrazione: l'Amministrazione che ha aderito (o intende aderire) ai servizi oggetto della fornitura;
- Organismo di coordinamento e controllo e Consip S.p.A.
- Utente accreditato facente parte della struttura organizzativa della Pubblica Amministrazione (Consip S.p.A. e/o terzi soggetti da essa indicati, ecc.).

Il Portale dovrà essere implementato utilizzando un'infrastruttura hardware e software che il Fornitore stesso provvederà a realizzare e mantenere in esercizio.

Il Portale dovrà essere reso disponibile in **una prima release funzionante alla stipula dell'Accordo Quadro e nella versione completa entro 30 giorni solari dalla stipula dello stesso**, e dovrà essere reso disponibile con continuità alle Amministrazioni contraenti, a Consip S.p.A. e/o terzi soggetti da essa indicati, e ad eventuali strutture da essi delegate per tutta la durata contrattuale ed aggiornato 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;
- l'aggiornamento dei contenuti e la corretta alimentazione del sito;
- la disponibilità in linea per le Amministrazioni, Consip S.p.A. e/o soggetti terzi da essa indicati;
- 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.

Il Portale dovrà esporre almeno le seguenti informazioni:

- il Piano dei Fabbisogni;
- lo stato di ciascuna iniziativa;
- workflow operativi di ciascun servizio.

Nella sua versione completa, il Portale consentirà, attraverso gli strumenti disponibili, il governo della fornitura, con la consultazione dei piani di lavoro aggiornati, la reportistica dei livelli di qualità, la pianificazione di riunioni e incontri di SAL, le notifiche sulle scadenze.

Per garantire la consistenza e l'attualizzazione delle informazioni presenti nel Portale, il Fornitore dovrà integrarlo con gli strumenti in uso presso l'Amministrazione, quali ad esempio sistemi di ticketing e/o di rilevazione delle performance.



Gli Organismi di coordinamento e controllo, per far fronte ad eventuali specifiche esigenze dei medesimi Organismi, di Consip e/o delle Amministrazioni, avranno la facoltà di richiedere ai Fornitori l'adozione di forme di coordinamento per consentire l'acquisizione in modalità aggregata dei dati contenuti. Le relative modalità di adozione saranno concordate con i Fornitori medesimi e non comporteranno in ogni caso oneri aggiuntivi per gli Organismi di coordinamento e controllo, per Consip e per le Amministrazioni.