

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ID 2102

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I.,
– PER CIASCUN LOTTO - AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DATA MANAGEMENT PER LA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE”

CAPITOLATO TECNICO GENERALE



INDICE

1	PREMESSA	2
1.1	Acronimi	2
1.2	Definizioni.....	3
2	CONTESTO.....	5
2.1	Contesto di riferimento.....	5
2.2	Inquadramento strategico.....	6
2.3	Inquadramento specifico dell’iniziativa Data Management	7
2.4	Inquadramento normativo.....	9
3	RAZIONALI PER L’UTILIZZO DEI LOTTI	11
4	MODELLO DI FUNZIONAMENTO.....	14
4.1	Interazione tra i Lotti Applicativi e Lotti PMO.....	14
4.2	Funzionamento delle due tipologie di lotti	14
4.3	Adesione ai Lotti Applicativi dell’Accordo Quadro	15
4.3.1.	Adesione all’Accordo Quadro a condizioni tutte fissate (Lotti Applicativi)	16
4.3.1.	Adesione all’Accordo Quadro con Rilancio Competitivo (Lotti Applicativi)	22
4.4	Adesione ai Lotti PMO dell’Accordo Quadro	31
4.5	Categorizzazione degli interventi.....	34
4.6	Indicatori di digitalizzazione	37
5	REQUISITI ORGANIZZATIVI.....	38
5.1	Aspetti organizzativi di carattere generale	38
5.1.1.	Requisiti di qualità	38
5.1.2.	Risorse impiegate.....	39
5.2	Ruoli di coordinamento richiesti	40
5.2.1.	Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC).....	40
5.2.2.	Responsabili tecnici per l’erogazione dei servizi	42
6	STRUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA	44
6.1	Portale della fornitura	44
6.2	Codice di condotta	47
	APPENDICI	48



1 PREMESSA

La presente iniziativa è suddivisa nei seguenti lotti:

Numero Lotto	Oggetto del lotto	CIG
<u>Lotti Applicativi</u>		
1	Servizi applicativi di Data Management per la Pubblica Amministrazione Centrale	8184341BD7
2	Servizi applicativi di Data Management per la Pubblica Amministrazione Locale – Area Nord	81843535C0
3	Servizi applicativi di Data Management per la Pubblica Amministrazione Locale – Area Centro/Sud	8184365FA4
<u>Lotti PMO</u>		
4	Servizi di PMO per la Pubblica Amministrazione Centrale	8184373641
5	Servizi di PMO per la Pubblica Amministrazione Locale – Area Centro-Sud	8184381CD9
6	Servizi di PMO per la Pubblica Amministrazione Locale – Area Nord	8184384F52

Il presente Capitolato Tecnico Generale 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 relativo ai Servizi Applicativi e dal Capitolato Tecnico relativo ai Servizi di PMO (di seguito anche “**Capitolati Tecnici Speciali**”), i quali disciplinano i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi della singola tipologia di lotti, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.

Per agevolare la lettura del presente Capitolato Tecnico Generale e dei Capitolati Tecnici Speciali vengono riportati di seguito gli acronimi e le definizioni più frequentemente utilizzati nell’ambito di tali documenti.

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

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

SaaS: Software as a Service

HTTP: Hyper Text Transport Protocol

HTTPS: Secure HyperText Markup Language

PMO: Project Management Office

SAL: Stato Avanzamento Lavori

1.2 Definizioni

Accordo Quadro/AQ: l'Accordo Quadro stipulato tra il/i Fornitore/i aggiudicatario/i e Consip, per ciascun Lotto, all'esito della procedura di gara di prima fase;

Appalto Specifico: procedura di rilancio competitivo, avviata con la Richiesta di Offerta;

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

Amministrazioni: Pubbliche Amministrazioni

Amministrazione aggiudicatrice: Consip

Amministrazione/i Contraente/i: Pubbliche Amministrazioni che hanno siglato o intendono affidare un contratto esecutivo con il Fornitore per l'erogazione di uno dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro

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

Capitolati Tecnici Speciali: i capitolati tecnici che integrano il presente documento, relativi, rispettivamente, ai lotti aventi ad oggetto Servizi Applicativi e ai lotti aventi ad oggetto Servizi di PMO, che disciplinano i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi della singola tipologia di lotti, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio

Contratto Esecutivo: il Contratto avente ad oggetto rispettivamente:

- 1) Servizi Applicativi, che si perfeziona: **i)** in seguito alla decorrenza del termine di 4 giorni lavorativi dall'invio al Fornitore del Contratto Esecutivo sottoscritto dall'Amministrazione, individuato, tra gli aggiudicatari dell'Accordo Quadro, con le modalità indicate al paragrafo 4.3.1.1 del presente documento; ovvero **ii)** a seguito della riapertura del confronto competitivo (Appalto Specifico);
- 2) Servizi di PMO, che si perfeziona in seguito alla decorrenza del termine di 4 giorni lavorativi dall'invio al Fornitore del Contratto Esecutivo sottoscritto dall'Amministrazione;

Piano dei fabbisogni o Ordinativo di fornitura: il documento inviato dall'Amministrazione al Fornitore, al quale l'Amministrazione medesima affida il singolo Contratto Esecutivo (ad eccezione dell'ipotesi di rilancio competitivo) e nel quale dovranno essere riportate, tra l'altro, le specifiche esigenze dell'Amministrazione che hanno portato alla scelta del fornitore;

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;



Richiesta di Offerta: l'atto di avvio della procedura di confronto competitivo, ove ne ricorrano i presupposti sulla base di quanto previsto nel presente documento, che verrà inviato dall'Amministrazione ai Fornitori, per il rilancio del confronto competitivo per l'aggiudicazione di un Contratto Esecutivo.

Prodotto della fornitura: tutto ciò che viene realizzato dal fornitore. Comprende tutta la documentazione contrattuale e gli artefatti come definiti nell'appendice Livelli di servizio.



2 CONTESTO

2.1 Contesto di riferimento

Agid, Consip ed il Team per la Trasformazione Digitale hanno definito il quadro delle Gare Strategiche ICT per la realizzazione del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.

Si tratta di un pacchetto di iniziative nate per dotare le pubbliche amministrazioni di servizi e strumenti volti a facilitare l'attuazione del Piano Triennale per l'informatica nella PA.

Le Gare Strategiche ICT a supporto dello sviluppo del Piano Triennale costituiscono l'insieme dei servizi che dovranno essere 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.

Tramite questa specifica iniziativa di gara, si intende mettere a disposizione della Pubblica Amministrazione Servizi applicativi e professionali funzionali alla realizzazione e alla gestione di architetture Data Management, con il fine di:

- valorizzare il patrimonio informativo della PA,
- costruire soluzioni personalizzate per la gestione dei dati di supporto ai processi decisionali,
- acquisire ed elaborare i dati estratti dai database gestionali o da archivi destrutturati per alimentare cruscotti e sistemi di reporting in ottica BI, garantendo la qualità del dato,
- migliorare l'interoperabilità dei dati pubblici tra Amministrazioni promuovendo l'uso degli open data,
- incentivare la diffusione delle tecnologie Big data & Analytics per creare conoscenza e favorire l'analisi predittiva basata su dati storici, statistici e di processo, e consentire lo sviluppo di applicazioni intelligenti incentrate su strumenti/tecnologie avanzate (Intelligenza Artificiale, Machine learning, tecnologie cognitive, ecc.),
- standardizzare e armonizzare i dati per creare i presupposti del popolamento del data lake individuato nell'ambito della Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) prevista dal Piano Triennale AgID 2019-2021,
- fornire un supporto specialistico, alle Amministrazioni che ne faranno richiesta, per tutte le attività che riguardano il Program Management ed in generale la gestione dei contratti IT generati dalla presente iniziativa.



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 nelle versioni 2018-2020 e seguenti (di seguito anche solo Piano Triennale).

In particolare, il **Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2021** vincola tutte le Pubbliche Amministrazioni al rispetto dell'indirizzo strategico ed operativo per la trasformazione digitale. L'Agenzia per l'Italia Digitale guida le Amministrazioni nella fase di adeguamento alle indicazioni contenute nel piano e successive versioni ed aggiornamenti, attraverso un'azione di coordinamento e monitoraggio.

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

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

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

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

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



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

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

Nell'ambito di tali Organismi, è ricompresa altresì Consip, per i compiti di propria competenza. Rimangono salve eventuali modifiche organizzative che interverranno a livello istituzionale nel corso della durata del presente Accordo Quadro.

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

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

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

2.3 Inquadramento specifico dell'iniziativa Data Management

La presente iniziativa è in linea con quanto previsto dalle macroaree del Piano Triennale, con particolare riferimento a:

- **Strumenti per la generazione e diffusione dei servizi digitali:** Negli ultimi anni AgID ha condotto diverse azioni volte alla semplificazione dello sviluppo e dell'utilizzo dei servizi digitali e ha emanato le "Linee guida di design per i servizi e i siti della Pubblica Amministrazione", al fine di definire delle regole comuni per la progettazione di interfacce, servizi e contenuti, di migliorare l'esperienza del cittadino nella



fruizione dei servizi e di contribuire alla riduzione della spesa della PA per la progettazione e realizzazione di nuovi prodotti. Inoltre, a partire da novembre 2015, il sito design.italia.it raccoglie indicazioni per il design e l'implementazione dei servizi della PA. La Consip e l'Amministrazione si riservano la facoltà di richiedere al Fornitore l'utilizzo degli strumenti che saranno resi disponibili in tale ambito, quali ad esempio:

- il repository del codice sorgente nel quale confluiranno le componenti open source utili alle PA e alla community;
 - il catalogo delle API, con relativa documentazione, ambienti di test e sandbox;
 - documentazione tecnica;
 - strumenti per la gestione di progetto;
 - strumenti di service design.
- **Modello di interoperabilità:** l'erogazione dei servizi da parte del Fornitore nell'ambito della presente iniziativa dovrà essere conforme a quanto previsto dall'attuale modello di interoperabilità conforme agli standard tecnologici e all'esposizione di interfacce API (Application Programming Interface). La Consip e l'Amministrazione si riservano la facoltà di richiedere nel corso del contratto l'adesione all'eventuale evoluzione degli standard tecnologici e dei profili di interoperabilità.
 - **Infrastrutture immateriali:**
 - Piattaforme abilitanti: la Consip e l'Amministrazione si riservano la facoltà di modificare/integrare gli obiettivi di sviluppo previsti nell'ambito della fornitura con interventi volti ad aderire alle piattaforme abilitanti che sono/saranno rese disponibili.
 - Dati delle PA: ove applicabile, è richiesto al Fornitore l'utilizzo delle basi dati disponibili sul sito di AgID nelle modalità indicate da AgID e, al tempo stesso, il rispetto delle Linee guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e il corretto popolamento del catalogo nazionale dei dati. Potranno inoltre essere previste attività volte all'adeguamento e alla normalizzazione dei dati.
 - **Piattaforma Digitale Nazionale Dati:** la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND), precedentemente nota con il nome di Data & Analytics Framework (DAF) ha l'obiettivo di sviluppare e semplificare l'interoperabilità dei dati pubblici tra PA, standardizzare e promuovere la diffusione degli open data, ottimizzare i processi di analisi dati e generazione di conoscenza. La PDND si basa su una Piattaforma big data, composta da: un data lake, un insieme di data engine e strumenti per la comunicazione dei dati.
 - **Sicurezza:** AgID definisce i profili di sicurezza per gli elementi costituenti la Mappa del Modello strategico, con riferimento al Framework Nazionale per la Cyber Security e agli standard internazionali come ISO/IEC 27000 e COBIT e si assume che tutte le Amministrazioni seguano gli standard medesimi. Nel settembre 2016 AgID ha pubblicato il documento delle Misure minime per la sicurezza ICT delle Pubbliche Amministrazioni che fornisce indicazioni puntuali su come raggiungere livelli di sicurezza prefissati a partire da quello minimo, obbligatorio per tutti. Esso è parte integrante del più ampio disegno delle Regole Tecniche per la sicurezza informatica della Pubblica Amministrazione. In tale ambito si richiede che



l'erogazione dei servizi oggetto del presente affidamento avvenga nel rispetto delle linee guida e delle misure previste nell'ambito dei documenti e degli standard sopracitati.

2.4 Inquadramento normativo

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

- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (*"Codice dei contratti pubblici"*) e s.m.i. e relative prassi attuative
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (*"Codice dell'Amministrazione Digitale"*) e s.m.i.
- Regolamento UE 2016/679 (*"Regolamento generale sulla protezione dei dati"*) e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (*"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"*) e s.m.i.
- Carta dei principi per la condotta tecnologica e relativi documenti ivi richiamati
- Linee Guida AgID sull'acquisizione e il riuso del software nella PA e s.m.i.
- Linee Guida per lo sviluppo del software sicuro e relativi allegati tecnici
- Linee guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico
- Linee guida su interoperabilità semantica attraverso Linked Open Data
- Linee guida di design per i servizi digitali della PA
- Linee guida sulle metriche software
- Standard della serie ISO 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation)
- ISO 9241-210:2019 - Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems
- Standard ECMA 262

Si applica altresì alla presente iniziativa il Manuale per l'utilizzo dei Punti Funzione 4.3.1 e relative linee guida.

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 un 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.

Si precisa inoltre che:

- l'attivazione dei servizi applicativi che implicano l'acquisizione di software dovrà avvenire:
 - o 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;
 - o nel rispetto in ogni caso dei principi di parità di trattamento, concorrenza, economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica;
- ove richiesto alla luce della disciplina transitoria dettata dalla normativa vigente, troveranno applicazione le previsioni di cui al D.L. 21 settembre 2019, n. 105 (*"Disposizioni urgenti in materia di perimetro di*



sicurezza nazionale cibernetica”) e le relative disposizioni attuative che dovessero essere nel frattempo adottate. In tale ipotesi, la disciplina di cui all’Accordo Quadro e relativi allegati (ivi compreso il Capitolato Tecnico), e di cui ai Contratti Esecutivi, potrà subire adeguamenti alla luce della richiamata normativa.



3 RAZIONALI PER L'UTILIZZO DEI LOTTI

Si rappresentano di seguito i razionali per l'individuazione delle Amministrazioni che possono ricorrere a ciascun lotto oggetto della presente iniziativa, basati, tra l'altro, sulle indicazioni fornite nell'ambito del "Consolidato ISTAT".

A. Pubblica Amministrazione Centrale

Si intendono ricompresi, ai fini della presente iniziativa, tra le Pubbliche Amministrazioni Centrali:

- 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, dai soggetti di cui a tutti i punti precedenti, qualificabili come stazioni appaltanti (in caso di società partecipate da soggetti di tipologie diverse – es. partecipati contestualmente da soggetti rientranti nella PAC e da soggetti rientranti nella PAL – si intenderanno ricompresi nella PAC, ai fini della presente iniziativa, gli Organismi di diritto pubblico e le Società partecipati in misura maggioritaria, anche indirettamente, dai soggetti di cui ai precedenti punti).

B. Pubblica Amministrazione Locale

Si intendono ricomprese, ai fini della presente iniziativa, tra le Pubbliche Amministrazioni Locali:

- Regioni
- Province Autonome
- Province
- Città metropolitane
- Comuni
- Comunità montane



- Unioni di Comuni
- Istituti zooprofilattici sperimentali
- Agenzie, enti e consorzi per il diritto allo studio universitario
- Agenzie ed enti per il turismo
- Agenzie ed enti regionali del lavoro
- Agenzie ed enti regionali e provinciali per la formazione, la ricerca e l'ambiente
- Agenzie regionali per la rappresentanza negoziale
- Agenzie regionali per le erogazioni in agricoltura
- Agenzie regionali sanitarie e aziende ed enti di supporto al SSN
- Enti di governo dei servizi idrici e/o dei rifiuti (ex AATO)
- Autorità di sistema portuale
- Aziende ospedaliere, aziende ospedaliero-universitarie, policlinici e istituti di ricovero e cura a carattere scientifico pubblici
- Aziende sanitarie locali
- Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e unioni regionali
- Consorzi di bacino imbrifero montano
- Consorzi tra amministrazioni locali
- Parchi nazionali, consorzi ed enti gestori di parchi e aree naturali protette
- Consorzi interuniversitari di ricerca
- Agenzie ed enti regionali di sviluppo agricolo
- Fondazioni lirico-sinfoniche
- Teatri nazionali e di rilevante interesse culturale
- Università e istituti di istruzione universitaria pubblici
- Altre amministrazioni locali
- Consorzi di funzione ed associazioni tra enti locali non esercenti attività economiche
- Comunità isolate e di arcipelago
- Enti pubblici a carattere regionale o locale
- ogni altra Amministrazione e/o Ente, di rilevanza regionale o locale;
- gli Organismi di diritto pubblico e le Società, partecipati, anche indirettamente, dai soggetti di cui a tutti i punti precedenti, qualificabili come stazioni appaltanti (in caso di società partecipate da soggetti di tipologie diverse – es. partecipati contestualmente da soggetti rientranti nella PAC e da soggetti rientranti nella PAL – si intenderanno ricompresi nella PAL, ai fini della presente iniziativa, gli Organismi di diritto pubblico e le Società partecipati in misura maggioritaria, anche indirettamente, dai soggetti di cui ai precedenti punti).

C. Pubblica Amministrazione Locale - MACROAREA NORD (Lotti 2 e 5)

Nell'ambito della presente iniziativa, i Lotti nn. 2 e 5 sono destinati ai soggetti indicati alla precedente lettera B e aventi sede nelle seguenti Regioni:

- Liguria
- Piemonte
- Valle d'Aosta
- Lombardia
- Trentino Alto Adige
- Friuli Venezia Giulia
- Veneto
- Emilia Romagna



D. Pubblica Amministrazione Locale - MACROAREA CENTRO – SUD (Lotti 3 e 6)

Nell'ambito della presente iniziativa, i Lotti nn. 3 e 6 sono destinati ai soggetti indicati alla precedente lettera B e aventi sede nelle seguenti Regioni:

- Toscana
- Marche
- Umbria
- Abruzzo
- Molise
- Lazio
- Sardegna
- Campania
- Puglia
- Basilicata
- Calabria
- Sicilia

Ai fini delle precedenti lettere C ed D, si rappresenta che le sedi dell'Amministrazione potranno essere sia le sedi operative delle Amministrazioni medesime, sia, se necessario per l'erogazione del servizio, le sedi periferiche delle Amministrazioni dislocate sul territorio o le sedi di altre Amministrazioni collegate (per esempio nel caso di Ente e/o Società in house che opera a favore di altra Amministrazione).

Si rappresenta che, per quanto riguarda l'Ecosistema Salute, è in corso di predisposizione la gara strategica "Sanità Digitale", la cui data di pubblicazione stimata è prevista per la fine del primo semestre del 2020. Pertanto, qualora, nell'arco temporale di validità degli Accordi Quadro scaturenti dalla presente procedura, si addivenisse all'attivazione della predetta gara "Sanità Digitale", le Amministrazioni e gli Enti, quando operano nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, in caso di sovrapposizioni, saranno tenuti ad acquisire i servizi descritti nel Capitolato Tecnico (Generale e Speciali) nell'ambito della surrichiamata procedura specifica dedicata al relativo Ecosistema.



4 MODELLO DI FUNZIONAMENTO

4.1 Interazione tra i Lotti Applicativi e Lotti PMO

Lo scenario della presente iniziativa è caratterizzato dalla presenza di Lotti di fornitura speculari e collegati (lotti aventi ad oggetto servizi applicativi e corrispondenti lotti aventi ad oggetto servizi di PMO), nella logica di suddivisione dei ruoli rispetto ai servizi erogati dai relativi fornitori.

Tale processo di specializzazione si innesta nel contesto generale di cambiamento delineato dalle Gare Strategiche ICT per la realizzazione del Piano triennale per l'informatica nella PA.

In tale contesto la fornitura dei lotti relativi a servizi PMO ha l'obiettivo primario di fornire all'Amministrazione il necessario sostegno per l'attuazione di una politica di controllo e governo della gestione IT e di supporto all'evoluzione strategica e tecnologica.

L'Amministrazione concretamente avrà quindi la possibilità di usufruire non solo dei servizi applicativi, ma anche dei servizi di PMO in una logica di costante suddivisione tra i ruoli tra i rispettivi fornitori, utilizzando, oltre ai servizi applicativi, anche le attività di governo dei sistemi informativi di cui ai lotti PMO.

Nell'ambito del suddetto contesto, l'Amministrazione potrà aderire ai lotti aventi ad oggetto servizi PMO esclusivamente in una logica di coordinamento, preventivo, contestuale e/o successivo, con i servizi applicativi oggetto della presente iniziativa.

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

4.2 Funzionamento delle due tipologie di lotti

L'Amministrazione, dopo aver individuato il lotto di appartenenza, in funzione dell'oggetto del proprio fabbisogno (Servizi Applicativi o Servizi di PMO) e sulla base di quanto indicato al precedente Capitolo 3, per utilizzare l'Accordo Quadro ed attivare i servizi dovrà seguire l'iter procedurale descritto nei successivi paragrafi in relazione al proprio fabbisogno.

Si riporta di seguito lo schema di funzionamento delle varie tipologie di lotti.

	LOTTI APPLICATIVI		LOTTI PMO
N. potenziali fornitori	Accordo Quadro plurifornitore		Accordo Quadro monofornitore
Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi	Ordine, sulla base delle risultanze del "Comparatore"	Rilancio competitivo	Ordine
Condizioni contrattuali	Condizioni tutte fissate	Possibilità di personalizzare le condizioni contrattuali nei limiti previsti dall'Accordo	Condizioni tutte fissate



		Quadro	
Presupposti	L'Amministrazione di regola è tenuta ad utilizzare la modalità a "ordine"	Presenza delle condizioni oggettive indicate nel presente documento	L'Amministrazione può utilizzare esclusivamente la modalità a "ordine"

4.3 Adesione ai Lotti Applicativi dell'Accordo Quadro

Per ciascun Lotto avente ad oggetto servizi applicativi l'affidamento del servizio oggetto dell'Accordo Quadro avviene all'esito dello svolgimento di due fasi procedurali:

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

Tale seconda fase prevede, ai sensi di quanto previsto dall'art. 54, comma 4, lett. b) del Codice, che l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avvenga, alternativamente:

- a) **secondo i termini e le condizioni dell'Accordo Quadro senza riaprire il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro** ("AQ a condizioni tutte fissate")
- b) **riaprendo il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro** ("AQ con riapertura del confronto competitivo" o "AQ con rilancio competitivo").

Al verificarsi anche di uno solo dei seguenti criteri oggettivi, sarà obbligatorio per l'Amministrazione Contraente procedere all'affidamento del Contratto Esecutivo mediante la riapertura del confronto competitivo:

CRITERI OGGETTIVI	
L'Amministrazione intende richiedere servizi accessori (nella misura massima del 20% del valore della base d'asta totale del singolo Appalto Specifico)	<u>I servizi accessori dovranno essere ricompresi in una delle seguenti famiglie, come meglio precisato nel Capitolato Tecnico Speciale relativo ai Servizi Applicativi:</u> <ul style="list-style-type: none">○ servizi di gestione operativa○ servizi di data entry manuale○ servizi di e-learning ed assistenza virtuale○ servizi di contact center ed help desk di I livello
L'Amministrazione intende personalizzare le condizioni di erogazione dei servizi	<u>Le condizioni di erogazione personalizzabili dovranno rientrare nelle seguenti tipologie:</u> <ul style="list-style-type: none">○ livelli di servizio/penali○ differenti configurazioni dei servizi○ deliverables○ figure specialistiche ICT aggiuntive/migliorative○ applicazione di una diversa release del manuale di conteggio lfpug, (ad es. 4.2)



4.3.1. Adesione all'Accordo Quadro a condizioni tutte fissate (Lotti Applicativi)

Nei casi di cui alla precedente lettera a) del punto 4.3, le Amministrazioni legittimate affideranno i Contratti Esecutivi, successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro e per tutta la durata dello stesso, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro, senza un nuovo confronto competitivo, ad uno tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro stesso, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016.

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

4.3.1.1. Identificazione del Fornitore

L'individuazione dell'aggiudicatario dell'Accordo Quadro che effettuerà la prestazione avverrà sulla base di decisione motivata in relazione alle specifiche esigenze dell'amministrazione e, in particolare, mediante il ricorso al "Comparatore" che sarà reso disponibile a seguito della stipula di ciascun Lotto.

In particolare, ciascuna Amministrazione contraente potrà inserire nell'ambito del suddetto comparatore le specifiche del proprio fabbisogno relative ai servizi oggetto del presente Accordo Quadro (ad eccezione dei servizi accessori).

Il comparatore sarà organizzato secondo i servizi descritti al paragrafo 6 del Capitolato Tecnico Speciale relativo ai lotti applicativi, e per ogni servizio le Amministrazioni potranno imputare il proprio fabbisogno («condizioni oggettive» art. 54, co. 4, lett. a)).

Il comparatore sarà alimentato sia dai **punteggi tecnici** assegnati ad ogni aggiudicatario in prima fase **per i singoli servizi** e per le rispettive caratteristiche offerte, sia dai **punteggi tecnici c.d. trasversali** (ossia applicabili a più o a tutti i servizi), come riportato nella seguente tabella:

Servizio\ Criterio	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9	c10	c11	c12	c13	c14	c15	c16	c17	c18	c19	c20	c21	c22	c23	c24	c25	c26	c27
LA.DW.1	X	X	X	X	X																			X	X		
LA.DW.2	X	X	X	X		X																		X	X		
LA.DW.3	X	X	X	X			X		X															X	X		
LA.DW.4	X	X	X	X				X	X																	X	
LA.DW.5	X	X	X	X						X														X	X		
LA.DW.6	X	X	X	X							X	X													X	X	
LA.BD.1	X	X	X	X									X											X		X	
LA.BD.2	X	X	X	X										X													
LA.BD.3	X	X	X	X											X									X		X	
LA.BD.4	X	X	X	X												X								X		X	
LA.OD.1	X	X	X	X													X							X	X		
LA.OD.2	X	X	X	X														X						X			
LA.OD.3	X	X	X	X															X					X		X	
LA.OD.4	X	X	X	X																X				X			
LA.OD.5	X	X	X	X																	X						
LA.AI.1	X	X	X	X																		X	X		X	X	X



sia dai **prezzi unitari** così come offerti in gara da ciascun aggiudicatario.

All'atto dell'inserimento nel comparatore delle specifiche del proprio fabbisogno da parte dell'Amministrazione (tipologia, quantità e caratteristiche dei singoli servizi), il comparatore calcolerà il punteggio tecnico (70 punti) ed economico (30 punti) di II fase con la seguente modalità:

Calcolo del punteggio tecnico:

- 1) Preliminarmente, verrà decurtato dai 70 punti tecnici massimi disponibili il punteggio massimo ottenibile per i criteri trasversali (trasversali su due o più servizi, purché rientranti tra quelli scelti dalla Amministrazione) in fase di AQ. Il valore così ottenuto costituirà il **Punteggio Tecnico Massimo Ripartibile (PT^{\max}_{RIP})** tra gli altri criteri. (Es., nel caso di un'Amministrazione che scegliesse il servizio LA.DW.1, per il calcolo del Punteggio Tecnico Massimo Ripartibile tra i vari criteri, si decurtano dai 70 punti tecnici massimi i punti tecnici riferibili ai criteri trasversali c1, c2, c3, c4, c24 e c25 applicabili al medesimo servizio: $70-17=53$).
- 2) Sarà determinato quindi il **peso relativo di ogni singolo servizio ($peso_{sv}$)** costituente il fabbisogno espresso dall'Amministrazione, calcolando il rapporto tra il valore economico del singolo servizio (ottenuto come somma del prodotto tra il quantitativo indicato dalla singola Amministrazione per ciascuna voce economica nell'ambito del servizio e il corrispondente prezzo unitario a base d'asta riportato al paragrafo 3 del Capitolato d'Oneri) e il valore complessivo espresso relativo al fabbisogno dell'Amministrazione:

$$peso_{sv} = \text{valore economico servizio} / \text{valore complessivo fabbisogno.}$$

- 3) Successivamente per ciascun fornitore e con riferimento a tutti i criteri tecnici della fase di AQ specifici per i servizi richiesti, e non rientranti tra quelli trasversali già decurtati come da punto 1, sarà calcolato il rapporto tra il punteggio tecnico ottenuto in fase di AQ per il criterio e il punteggio massimo ottenibile in fase di AQ per il criterio. Tale rapporto costituirà il **Coefficiente relativo al singolo Criterio:**

$$coeff.^{AQ}_{ct} = PT^{AQ}_{ct} / PT^{\max}_{ct}$$

In caso di più criteri tecnici associati al medesimo servizio, sarà quindi operata la media aritmetica dei coefficienti relativi ai criteri associati a tale servizio, determinando quindi il **Coefficiente medio relativo al Servizio (coeff. medio AQ_{sv})**.

- 4) Il **Punteggio Tecnico Pesato (PTp)** associato ai criteri non trasversali di ciascun servizio sarà dato dal prodotto tra il Punteggio Tecnico Massimo Ripartibile di cui al punto 1, il peso del servizio di cui al punto 2 e il Coefficiente relativo al singolo Criterio (o, in caso di più criteri associati al medesimo servizio, Coefficiente medio) di cui al punto 3:

$$PTp = PT^{\max}_{RIP} * peso_{sv} * coeff.^{AQ}_{ct}.$$

In caso di più criteri associati al medesimo servizio, pertanto, la formula precedente diventa:

$$PTp = PT^{\max}_{RIP} * peso_{sv} * coeff. medio^{AQ}_{sv}.$$



- 5) Il **Punteggio Tecnico definitivo (PTdef)** complessivo per ciascun fornitore sarà dato dalla somma dei punteggi tecnici pesati dei servizi richiesti dall'Amministrazione e dei punteggi tecnici ottenuti in fase di AQ dal singolo fornitore per i criteri tecnici trasversali (**PT^{trasv}**) di cui al precedente punto 1):

$$PTdef = \sum PTp + PT^{trasv}.$$

Calcolo del punteggio economico:

I ribassi considerati in seconda fase saranno ricavati sulla base dei dimensionamenti effettuati dall'Amministrazione (**q**), dei prezzi unitari a base d'asta (**BA_u**) e dei prezzi unitari offerti in fase di AQ (**P_u**), dove la base d'asta totale (**BA_{tot}**) sarà data dalla somma dei prodotti quantità per ciascun prezzo unitario a base d'asta (**∑BA_u*q**) e il prezzo totale offerto (**P_{tot}**) sarà dato dalla somma dei prodotti quantità per ciascun prezzo unitario offerto (**∑P_u*q**).

In base al ribasso risultante [**R = (BA_{tot}-P_{tot})/BA_{tot}**], il comparatore assegnerà il punteggio economico (**PE_Ifase**) secondo la formula definita al paragrafo 17.3. del Capitolato d'Oneri.

Il punteggio totale (**P_{tot}**) sarà dato dalla somma dei punteggi **PTdef** e **PE_Ifase**. Ogni aggiudicatario avrà il proprio punteggio totale ed il comparatore indicherà la graduatoria degli Aggiudicatari per lo specifico fabbisogno espresso. Il primo in graduatoria sarà l'affidatario del Contratto Esecutivo.

Si sottolinea che, nel caso in cui due o più aggiudicatari ottengano lo stesso punteggio totale, ma punteggi differenti per la componente economica e per la componente tecnica, l'Amministrazione avvierà le attività preliminari di cui ai sottostanti paragrafi con l'aggiudicatario che ha ottenuto il miglior punteggio sulla componente tecnica.

Nel caso in cui due o più aggiudicatari ottengano lo stesso punteggio totale e gli stessi punteggi sia per la componente economica che per la componente tecnica, l'Amministrazione procederà mediante sorteggio, le cui modalità saranno successivamente definite dalla stessa, al fine di individuare il soggetto con cui avviare le predette attività preliminari.

4.3.1.2. Piano dei fabbisogni

L'Amministrazione trasmetterà, a mezzo PEC, al fornitore identificato con le modalità di cui al precedente punto 4.3.1.1, e contestualmente (a mezzo e-mail ordinaria) alla Consip (e/o a terzi dalla stessa indicati), il "**Piano dei fabbisogni**" (o "**Ordinativo**"), contenente i) i servizi, le caratteristiche qualitative, i dimensionamenti, identici a quelli inseriti nel comparatore; 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:

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione del servizio di fornitura;
- l'indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione della 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;
- come il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al subappalto, debba indicare, nel Piano Operativo, le prestazioni da subappaltare;
- 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), le caratteristiche specifiche del servizio tra quelle previste. 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.

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.

4.3.1.3. Piano operativo

Il fornitore selezionato, sulla base del Piano dei fabbisogni, predispone un **Piano Operativo**.

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), tale Piano Operativo dovrà essere trasmesso, a mezzo PEC, all'Amministrazione che ne abbia fatto richiesta, nonché (a mezzo posta elettronica ordinaria) a Consip e/o terzi da essa indicati. L'inutile decorso di tale termine sarà considerato quale rinuncia del fornitore alla stipula del Contratto Esecutivo.

In particolare, il "Piano Operativo" dovrà analizzare/definire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti aspetti:

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

Il Piano Operativo, inoltre, dovrà contenere:

- i piani di lavoro, così come disciplinati nel Capitolato Tecnico Speciale relativo ai lotti applicativi, coerenti con il fabbisogno espresso dall'Amministrazione, che potranno essere aggiornati successivamente alla stipula del Contratto Esecutivo previo accordo con l'Amministrazione;
- un piano della qualità specifico (ad integrazione del Piano della Qualità Generale che deve essere trasmesso alla Consip ai sensi del successivo paragrafo 5.1.1), 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.

Compatibilmente con i tempi di elaborazione del Piano Operativo, con specifico riferimento ai servizi da svolgere presso la 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. L'aggiudicatario 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.

Ad eccezione di situazioni comprovate di oggettiva impossibilità di dare seguito al Piano dei fabbisogni trasmesso dall'Amministrazione per caso fortuito e/o forza maggiore, il Fornitore medesimo avrà la facoltà di rinunciare, complessivamente, per un massimo di n. 2 (due) volte durante tutta la durata dell'AQ alla stipula del Contratto Esecutivo (in caso di adesione dell'Amministrazione all'Accordo Quadro a condizioni tutte fissate), pena la risoluzione dell'Accordo Quadro.

La rinuncia si intenderà esercitata nei seguenti casi:

- presentazione di apposito atto di rinuncia, sottoscritto dal legale rappresentante del Fornitore;
- mancata trasmissione del Piano Operativo entro 15 giorni lavorativi (o diverso termine indicato dall'Amministrazione) dall'invio del Piano dei fabbisogni.

In caso di rinuncia alla stipula del Contratto Esecutivo, il Piano dei fabbisogni precedentemente trasmesso si intenderà decaduto e l'Amministrazione avrà la facoltà di trasmettere un nuovo Piano dei fabbisogni, identico al precedente, all'operatore che segue nella graduatoria risultante dal comparatore, ferme restando le condizioni tecniche ed economiche offerte in prima fase da quest'ultimo.

In ogni caso le Amministrazioni saranno tenute a comunicare in forma scritta alla Consip tutte le ipotesi di:

1. rinuncia alla stipula del Contratto Esecutivo da parte del Fornitore selezionato, ai fini dell'eventuale risoluzione dell'Accordo Quadro;
2. mancato rispetto da parte del Fornitore selezionato del termine per la trasmissione del Piano Operativo (o dell'atto di rinuncia), ai fini dell'applicazione della relativa penale.

4.3.1.4. Contratto Esecutivo (stipulato a seguito dell'Ordine) – Servizi Applicativi



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

L'aggiudicatario dovrà inviare la versione definitiva del Piano Operativo entro 10 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell'Amministrazione contraente, pena l'applicazione, da parte di Consip su segnalazione dell'Amministrazione, delle penali previste nell'Accordo Quadro (trovano in ogni caso applicazione le regole descritte al precedente paragrafo 4.3.1.3 in merito alla rinuncia). Da tale data decorrerà nuovamente il termine di 30 giorni solari di cui al periodo precedente.

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.

Ai fini delle attività di verifica del Piano Operativo nell'ambito dei lotti applicativi, l'Amministrazione potrà avvalersi dell'ausilio dei servizi previsti nei lotti PMO.

Contestualmente all'approvazione del Piano Operativo, l'Amministrazione stipulerà con il Fornitore selezionato il Contratto Esecutivo, sulla base dell'apposito schema allegato alla documentazione di gara. Esso conterrà altresì ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione del singolo appalto, in ragione di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nello schema di Accordo Quadro.

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

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

Si rinvia in ogni caso all'art. 6 dell'Accordo Quadro per le modalità di stipula 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, purché ciò non comporti la modifica dei pesi risultanti dal comparatore e in ogni caso nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 nonché dell'importo massimo dell'Accordo Quadro.

4.3.1.5. *Suddivisione del fabbisogno*

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

CONDIZIONI OGGETTIVE	
Presenza di aree applicative "Critiche"	Elenco aree "Critiche": <ul style="list-style-type: none">• Applicazioni di Classe di Rischio A (come meglio definita nel Capitolato Tecnico Speciale relativo ai Lotti Applicativi);• Applicazioni che supportano processi amministrativi ad



	alta disponibilità; <ul style="list-style-type: none">• Aree tecnologiche 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: <ul style="list-style-type: none">• Servizi realizzativi e servizi di quality assurance;• Sviluppo e gestione applicativa se previsto nell'organizzazione dell'Amministrazione;• Supporto specialistico e attività realizzative• Necessità di suddivisioni del ciclo di vita del sw 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 per entrambe utilizzerà il comparatore, con le modalità indicate al precedente paragrafo 4.3.1. Qualora, a seguito dell'utilizzo del comparatore, l'operatore primo in graduatoria risulti essere il medesimo per entrambe le parti del fabbisogno, la PA potrà avviare l'iter contrattuale relativo alla parte meno consistente del fabbisogno con l'operatore che segue nella relativa graduatoria alle condizioni tecniche ed economiche di quest'ultimo.

Resta inteso che le modalità di affidamento del Contratto Esecutivo sono quelle di cui al par.4.3.1.

4.3.1. Adesione all'Accordo Quadro con Rilancio Competitivo (Lotti Applicativi)

Al verificarsi anche di uno solo dei criteri oggettivi di cui al precedente paragrafo 4.3, l'Amministrazione sarà tenuta ad utilizzare il rilancio del confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro, al fine di aggiudicare uno o più Appalti Specifici basati sull'Accordo Quadro medesimo.

A tale fine, l'Amministrazione consulerà per iscritto gli aggiudicatari dell'Accordo Quadro, invitando gli stessi a presentare offerta mediante invio di una Richiesta di offerta, redatta nel rispetto delle prescrizioni contenute nel presente atto.

I confronti competitivi si basano sulle condizioni stabilite nell'Accordo Quadro (ivi incluso il Capitolato Tecnico Generale e Speciale ivi richiamato e sue appendici). In particolare, le Amministrazioni possono precisare tali condizioni, sulla base delle altre condizioni nel seguito indicate.

Il confronto competitivo tra operatori economici parti dello stesso Accordo Quadro si svolgerà tramite il Sistema (piattaforma Consip), per mezzo del quale l'Amministrazione invierà la Richiesta di Offerta.

L'Amministrazione con la Richiesta di offerta definirà l'oggetto del singolo Appalto Specifico stabilendo:

- **le prestazioni** che intende richiedere secondo le condizioni indicate al precedente paragrafo 4.3. In particolare:
 - i **servizi**, tra quelli previsti nel Capitolato Tecnico Speciale, e le relative caratteristiche;



- i **servizi accessori**, nel limite del 20% dell'Appalto Specifico, di cui al precedente paragrafo 4.3 e/o le **condizioni di erogazione personalizzabili**, di cui al precedente paragrafo 4.3;
- la **durata** del Contratto Esecutivo;
- **le basi d'asta**: la base d'asta dell'Appalto Specifico è determinata partendo, per ciascuna voce economica di cui al paragrafo 3 del Capitolato d'Oneri, dai prezzi unitari maggiori offerti in I fase relativamente a ciascuno dei servizi richiesti e ricompresi nel Capitolato Tecnico Speciale (ad eccezione dei Servizi Accessori i cui prezzi unitari saranno determinati direttamente dall'Amministrazione e per i quali in I fase non è stata presentata offerta, come meglio precisato sotto). Si procederà al calcolo della base d'asta complessiva moltiplicando i prezzi unitari suddetti per i quantitativi espressi dall'Amministrazione. L'Amministrazione predisporrà il documento di offerta economica. Si procederà, quindi, al calcolo del prezzo complessivo offerto, moltiplicando ciascun prezzo unitario offerto per il corrispondente quantitativo;
- per ciascuno dei **servizi accessori**, i seguenti elementi:
 - le relative quantità e basi d'asta unitarie e complessive,
 - i requisiti minimi nel Capitolato di AS comprese le modalità di erogazione e di verifica del corretto e pieno adempimento,
 - i livelli di servizio, gli indicatori di qualità e le relative azioni contrattuali (aggiungendo gli indicatori nell'appendice indicatori di qualità),
 - i criteri tecnici di valutazione dell'offerta tecnica nella Richiesta d'offerta,
 - e quanto necessario per disciplinare pienamente i servizi;
- per ciascuna delle **condizioni di erogazione personalizzabili**, i seguenti elementi:
 - i requisiti minimi nel Capitolato di AS comprese le modalità di erogazione e di verifica del corretto e pieno adempimento,
 - i livelli di servizio, gli indicatori di qualità e le relative azioni contrattuali (aggiungendo gli indicatori nell'appendice indicatori di qualità),
 - i criteri tecnici di valutazione dell'offerta tecnica nella Richiesta d'offerta,
 - e quanto necessario per disciplinare pienamente le relative modalità di esecuzione dei servizi.
- un termine congruo per la presentazione delle offerte che, in ogni caso, dovrà essere idoneo rispetto alla complessità dell'oggetto dell'appalto e il tempo necessario per la presentazione dell'offerta e non inferiore a 25 giorni solari decorrenti dall'invio della Richiesta di Offerta, nonché le ulteriori regole del confronto competitivo.

Nella Richiesta di offerta sarà precisato anche:

- come il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al **subappalto**, debba indicare le prestazioni da subappaltare;
- le eventuali ulteriori **dichiarazioni** che i Fornitori devono rendere;
- le **modalità** di presentazione delle offerte tecniche ed economiche;



- l'eventuale **cronoprogramma** ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile;
- sarà altresì allegato un Documento di Contesto Tecnologico e Applicativo.

La richiesta di offerta dovrà specificare le modalità di aggiudicazione.

4.3.2.1. Criterio di aggiudicazione dell'Appalto Specifico

Ogni singolo Appalto Specifico verrà aggiudicato dall'Amministrazione sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ai sensi dell'art. 95 del Codice.

In considerazione della natura progettuale e del valore della qualità dei servizi richiesti nonché di una selezione in I fase su aspetti trasversali, le Amministrazioni dovranno sempre prevedere un punteggio tecnico specifico (PT_{AS}) e procedere con la valutazione della migliore offerta tecnica ed economica:

$$PTOT_{AS} = PT_{ER} + PT_{AS} + PE_{AS}$$

Dove:

- **PTOT_{AS}** è il Punteggio Totale ed è composto da **massimo 30** Punti Economici di AS e **minimo 70** Punti Tecnici (ereditati dalla I fase di AQ e specifici di AS)
- **PT_{ER}** è il Punteggio Tecnico Ereditato dalla I fase di AQ e può variare all'interno dell'intervallo compreso tra il **10%** ed il **80%** del punteggio tecnico massimo di AQ;
- **PT_{TotAS}** è il Punteggio Tecnico Totale di AS (**PT_{ER} + PT_{AS}**) può variare all'interno dell'intervallo compreso tra **70** e **99** Punti;
- **PT_{AS}** è Punteggio Tecnico Specifico richiesto dall'Amministrazione nella fase di rilancio competitivo in base alle proprie esigenze;
- **PE_{AS}** è il Punteggio Economico ed è fissato in **massimo 30 PE** in ottemperanza alle disposizioni dell'art. 95 comma 10bis. Il punteggio economico verrà determinato con l'ausilio di una **formula concava a punteggio assoluto** con esponente **pari a 4** come meglio definito nei seguenti paragrafi.

I valori di Punteggio Tecnico Totale di AS e Punteggio Economico di AS sono definiti in ottemperanza alle disposizioni dell'art. 95 comma 10-bis del Codice.

4.3.2.2. Criteri Tecnici dell'Appalto Specifico

Di seguito si elencano gli ambiti di valutazione tecnica degli Appalti Specifici. Considerato che l'Amministrazione selezionerà uno o più servizi dell'Accordo Quadro in ragione delle proprie esigenze, determinandone le dimensioni (assolute o relative) nonché i livelli di servizio, di qualità, le modalità di erogazione, indicando la classe di rischio delle applicazioni e dunque dei servizi e tutte le condizioni non fissate, non è noto a priori quale composizione di servizi sarà richiesta e nemmeno se un singolo servizio sarà sempre richiesto.



Pertanto, i criteri per servizio potranno essere inseriti solo se il servizio è previsto in Appalto Specifico ed il punteggio verrà fissato tenendo in considerazione il peso del servizio e il valore aggiunto stimato relativo all'aspetto di valutazione sul totale della fornitura.

La tabella elenca dunque i criteri da contestualizzare e specializzare, indicando unicamente il valore massimo del punteggio attribuibile. Il punteggio minimo sarà sempre zero, perché nessun servizio è obbligatorio. La suddivisione tra componente tabellare e discrezionale sarà a cura dell'Amministrazione che potrà declinare gli aspetti motivazionali in modo specifico ed oggettivo.

Macro-aree di riferimento per la definizione dei criteri tecnici di AS	
CONDIZIONI DI EROGAZIONE PERSONALIZZABILI	
Differenti configurazioni dei servizi	
1	Modalità e strumenti per la gestione del sw in garanzia sia durante l'erogazione dei servizi sia nell'eventuale periodo di manutenzione correttiva in garanzia. L'Amministrazione potrà declinare i singoli aspetti prioritari in sotto criteri riferiti al miglioramento della tempestività di ripristino dell'operatività, al miglioramento delle funzioni/applicazioni/ecc. con maggiore difettosità; relativamente alle applicazioni con classe di rischio più alta, più diffuse, relativamente ai picchi di utilizzo, ecc..
2	Monitoraggio adempimenti del contratto esecutivo Soluzione per garantire un efficace ed efficiente monitoraggio degli adempimenti contrattuali a fine di prevenire inadempimenti e ritardi e fornire all'Amministrazione piena visibilità di tutte le azioni di contenimento dei rischi di inadempimento. L'Amministrazione potrà specificare - anche attraverso la definizione di sottocriteri - gli aspetti di maggior rilievo per la fornitura, i diversi aspetti su cui richiede una maggiore visibilità e l'eventuale proposta di sistemi di prevenzione e correzione. I principali aspetti, in una lista non esaustiva, possono riguardare modalità aggiuntive relative a: - monitoraggio delle scadenze contrattuali, del piano di lavoro, del progetto o fissate dall'Amministrazione, - rispetto qualità dei servizi; - verifiche interne per assicurare la correttezza delle stime e dei dimensionamenti dei servizi richiesti; - verifiche interne per assicurare il costante allineamento delle risorse ai profili professionali richiesti o migliorati in sede di Offerta tecnica; - verifiche interne per implementazione delle soluzioni offerte in Offerta tecnica
3	Trasferimento di know how nel corso del contratto ed al suo termine Proposta di una soluzione di trasferimento di know how che, sulla base del requisito imprescindibile per cui il fornitore, nel corso del contratto e al suo termine, deve garantire il completo passaggio di know how all'Amministrazione ed al futuro Fornitore entrante, sia finalizzata a ridurre i rischi di discontinuità rispetto a ciascun servizio affidato. L'Amministrazione declinerà, anche attraverso sotto criteri, le modalità di messa a disposizione del know-how richiedendo anche eventuali collaudi ed indicatori di effettiva trasferibilità dei servizi, attività riducendo lock-in e costi di subentro.
4	Formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse impegnate nella fornitura Soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse da impiegarsi nella fornitura, sulle tecnologie, l'infrastruttura, i prodotti, i pacchetti indicati dall'Amministrazione sia di partenza sia target, senza pregiudicare i livelli di servizio previsti per la fornitura stessa. L'Amministrazione declinerà, anche prevedendo specifici sottocriteri, le linee di valutazione in ragione della dimensione ed organizzazione delle attività formative proposte, degli specifici obiettivi di formazione, del grado di raggiungimento e soddisfacimento dell'impegno assunto dal concorrente, da referenti specifici, dalle principali figure professionali coinvolte, la possibilità di partecipazione per i referenti o personale dell'amministrazione stessa, ecc..
5	Applicazione concreta degli standard internazionali sulla qualità del software, in particolare della ISO 25010 e successive Processi, know how, strumenti e indicatori specifici a garanzia del raggiungimento di soglie migliorative delle caratteristiche e sottocaratteristiche di qualità del software: in particolare della manutenibilità, della sicurezza, robustezza, bassa difettosità del software (l'Amministrazione indicherà le caratteristiche di qualità più rilevanti nel proprio contesto). Per la valutazione dovranno essere richiesti impegni oggettivi e misurabili per riscontrare in erogazione l'effettiva applicazione di misure puntuali e l'attestazione del miglioramento rispetto al software applicativo pre-esistente e/o a benchmark esterni.
6	Soluzione per il contenimento dei costi di progetto. L'Amministrazione potrà declinare i criteri motivazionali in relazione al contesto specifico del proprio AS; le principali linee possono concentrarsi su: - capacità di proporre il riuso di soluzioni o sw open source per ottimizzare i tempi di realizzazione del progetto ed il relativo



	costo (effort progettuale) e garantire soluzioni tecniche già utilizzate; - metodologia per il controllo ed il miglioramento della produttività di progetto; - metodologia per la raccolta efficace ed efficiente delle esigenze dell'utente al fine di ridurre i ricicli e le difformità rispetto alle aspettative.
7	Disponibilità di centri di test specifici (laboratori e/o risorse dedicati) al fine di fornire maggiore valore aggiunto alla verifica delle caratteristiche particolarmente impattanti quali l'accessibilità, la sicurezza applicativa, le prestazioni, la compatibilità, la portabilità e la multicanalità, ecc.. L'Amministrazione potrà declinare il criterio, anche attraverso la predisposizione di sottocriteri, in funzione della tipologia di applicazioni /funzioni che nel passato hanno generato maggiori errori, non conformità, vulnerabilità, carenze di expertise e di strumenti.
8	Organizzazione servizio di manutenzione adeguativa Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare il servizio di manutenzione adeguativa. L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione con particolare attenzione alle esperienze di evoluzione tecnologica di analoghi sistemi, alla capacità di adeguare in modo strutturato ed automatizzato le piattaforme impattate dall'adeguamento per l'esigenza specifica dell'Amministrazione (approccio e/o prototipo tecnico), all'ottimizzazione dei cicli di adeguamento, alla gestione dell'invarianza funzionale (controllo di non regressione, preferibilmente automatizzato) ed alla modalità di gestione contemporanea di più interventi progettuali sul medesimo software in adeguamento nell'ambito di tutta la fornitura
9	Organizzazione servizio/attività/progetti di personalizzazione e parametrizzazione Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che l'impresa propone per erogare il servizio/attività/progetti di personalizzazione e parametrizzazione di software. L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione con particolare attenzione al know how specifico sui pacchetti/piattaforme/prodotti/sw open source/ecc. da personalizzare e parametrizzare, alle migliori modalità per integrare tali applicazioni nel sistema informativo dell'amministrazione in modo da sfruttare al massimo le potenzialità dei pacchetti/piattaforme/prodotti, alla disponibilità/predisposizione di test strutturati sulle piattaforme impattate dall'adeguamento, alla scrittura di programmi di adeguamento per l'esigenza specifica dell'Amministrazione (approccio e/o prototipo tecnico), alla disponibilità di centri di competenza sulle piattaforme/pacchetti/prodotti e relative modalità di risposta, alla partecipazione a community di soluzioni opensource in uso presso l'amministrazione, ecc..
10	Garanzia software realizzato o modificato durante la fornitura Soluzione organizzativa e metodologica per garantire la tempestiva, efficace, efficiente rimozione dei malfunzionamenti e delle interruzioni di servizi causati da errori nel sw non riscontrati in fase di test del fornitore su tutto il software realizzato/modificato durante la fornitura. L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione sia sotto gli aspetti organizzativi e di processo (interrelazioni con gli altri servizi correlati, riduzione del rischio di introdurre elementi negativi sulla qualità del software -a titolo di esempio – riduzione del numero di commenti, aumento della complessità, inserimento di nuove anomalie sia nel sw sia nella base dati, peggioramento della manutenibilità, o di ulteriori caratteristiche di qualità), sia specificatamente in relazione all'implementazione di meccanismi di validazione dell'attività al fine di garantire il corretto adempimento degli obblighi contrattuali.
11	Monitoraggio del servizio. Processi, metodi, risorse e strumenti proposti per il monitoraggio delle fasi di lavorazione di ciascuna attività dei servizi di gestione al fine di costruire di tempi ottimali per categorie di interventi. L'Amministrazione potrà contestualizzare sulle proprie esigenze, anche attraverso la declinazione in sotto criteri, la disponibilità di benchmark esterni per attività, indicatori di misurazione della qualità del servizio ed impegno a migliorare la produttività. Potrà inoltre essere valutata la proposta di automatizzare alcune attività, a partire dalle attività ripetitive ed a basso valore aggiunto.
12	Reperibilità ed Extra-orario. Laddove richiesto, l'Amministrazione può prevedere la valutazione di proposte organizzative per garantire le esigenze dell'Amministrazione, il coordinamento delle attività effettuate fuori orario, nonché la proposta di soluzioni per limitare al minimo l'effort e/o alcune tipologie di intervento, definendo le linee motivazionali più rispondenti alla situazione dell'Amministrazione.
13	Proposta di riutilizzo di progetti di ridisegno dei processi in ottica e-government o open-government in grado di fornire valore aggiunto nel contesto dell'AS. L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione sugli ambiti/settori di intervento, tenendo in considerazione l'importanza e la rilevanza dei processi e servizi verso l'utenza e la PA.
14	Soluzioni organizzative e strumentali per garantire il corretto risultato delle elaborazioni e/o trasmissione-pubblicazioni dati e/o disponibilità servizi prioritari. Soluzioni per contenere i rischi di anomalie, di indisponibilità del servizio, di errori e ritardi in attività particolarmente importanti



	per l'Amministrazione. Le linee di valutazione potranno tener conto delle proposte per mitigare e contenere i rischi evidenziati dall'Amministrazione, per ridurre i danni, i ritardi, i disservizi, soluzioni per simulare anticipatamente le attività critiche e/o soluzioni di emergenza per ridurre gli impatti o quanto meglio declinabile dall'Amministrazione
15	Servizi di Supporto Specialistico Proposta del concorrente per migliorare la tempestività nell'allocazione delle risorse tecnico-specialistiche con i profili specifici richiesti dall'Amministrazione con particolare attenzione a garantire la competenza tecnica certificata e comprovata, necessaria alle esigenze di analisi/valutazione specialistica indicate in AS. L'amministrazione potrà declinare anche in sottocriteri per ciascuna attività richiesta nel servizio, le competenze aggiuntive, le esperienze pregresse, la predisposizione di macroprototipi o template di analisi comparata di prodotto o specifici deliverable atti a verificare la capacità del concorrente di fornire valore aggiunto, affidabilità ed innovazione alla fornitura
16	Ottimizzazione attività di Deploy del software negli ambienti target dell'Amministrazione. Aspetti metodologici, strumentali, di processo e competenze specifiche che concorrono ad ottimizzare, velocizzare e rendere maggiormente affidabili le attività di deploy del software negli ambienti specificati dall'Amministrazione nonché proposte di indicatori e metriche per misurare la qualità della documentazione di deploy e la relativa efficacia nel ridurre i rischi di anomalie e malfunzionamenti. L'Amministrazione declinerà le linee motivazionali sugli aspetti maggiormente rilevanti il proprio servizio.
17	Piano di presa in carico dei servizi , migliorativo rispetto a quanto offerto in prima fase, e riferito ai servizi ritenuti di particolare importanza per l'Amministrazione in ragione della situazione pregressa (livelli di servizio critici, scarsa documentazione del sw e/o delle procedure di gestione e/o di relazione con l'utenza, lock-in tecnico, ecc..). L'Amministrazione potrà declinare eventuali sotto criteri relativamente al valore aggiunto derivante dal dimensionamento del team di presa in carico, dalle soluzioni proposte per l'analisi del software esistente, e dagli impegni a migliorare le caratteristiche di qualità ritenute prioritarie, ecc..)
Deliverables	
18	Proposta di strumenti (specificare se open source) a supporto della fornitura quali a titolo di esempio inventario funzionale del software, configuration management system, strumenti per l'analisi statica e dinamica del sw, strumenti per reverse engineering, portale per documentazione di progetto e di fornitura, cruscotti per indicatori di qualità, knowledge base management system, ecc.
19	Prototipi e/o Business case L'Amministrazione potrà richiedere la produzione di prototipi, business case, template o deliverable atti a dimostrare il valore aggiunto delle capacità progettuali e tecniche specifiche del concorrente.
20	Strumenti proposti per la tracciatura delle attività. L'Amministrazione potrà richiedere la proposta di strumenti - indicare se open source anche in via preferenziale - per la puntuale registrazione delle attività di gestione applicativa e basi dati. La soluzione del fornitore dovrà comportare un valore aggiunto in termini di efficacia ed efficienza attraverso a titolo di esempio la disponibilità dei dati in tempo reale e la determinazione della produttività delle risorse assegnate, ecc.. , migliorando i requisiti minimi declinati dall'Amministrazione.
21	Piano di lavoro, piano della qualità e piano dei rischi del servizio di Gestione Applicativa e basi dati Sulla base della documentazione di AS l'Amministrazione potrà richiedere una proposta di piano di lavoro e/o piano di qualità e di rischio relativo al/i servizio/i di gestione applicativa e basi dati, di particolare rilevanza nel caso di attività affidate completamente al fornitore. L'amministrazione declinerà specifici sottocriteri in funzione delle proprie esigenze, prevedendo anche specifici sotto criteri relativi al miglioramento dell'attuale processo, dei livelli di qualità presenti, al miglioramento dei tempi di gestione delle attività elementari che compongono il servizio. L'amministrazione potrà richiedere la predisposizione di business case di gestione di attività di rilievo tali da dimostrare il valore aggiunto di specifiche competenze aggiuntive delle risorse impiegate, i processi proposti, gli strumenti, i livelli di servizio raggiungibili, i tempi di intervento e/o risoluzione, eventuali benchmark, ecc. L'Amministrazione potrà altresì richiedere quanto ad essa necessario per verificare il valore aggiunto della soluzione proposta, la relativa applicabilità, concretezza, efficienza ed efficacia.
22	Proposte di Piano della qualità specifico e/o Piano di lavoro della fornitura di AS o dello specifico progetto richiesto dall'Amministrazione. L'Amministrazione potrà declinare eventuali sotto criteri relativamente alle specifiche tematiche del Piano della qualità e del piano di lavoro generale
Livelli di servizio /Penali	
23	Soluzione per migliorare i requisiti minimi di test nell'ambito progettuale e tecnologico richiesto in AQ e declinati dall'Amministrazione al fine di ridurre la difettosità nell'ambiente di collaudo e di esercizio dell'Amministrazione ed in ogni caso l'effort aggiuntivo di risorse e di tempo dell'Amministrazione stessa. L'Amministrazione potrà prevedere i seguenti criteri motivazionali, contestualizzandoli sul proprio contesto applicativo e durata contrattuale. Le principali linee di valutazione sono:



	<ul style="list-style-type: none">- valore aggiunto della test factory nell'ambito delle esigenze della fornitura, individuando gli indicatori specifici e le soglie che attestano l'efficacia e l'efficienza della proposta per l'Amministrazione;- certificazioni specifiche aggiuntive sulle tematiche del test nell'ambito dei servizi realizzativi richiesti, da dimensionare in funzione dei progetti da attivarsi (particolarmente adatto per la previsione di punteggi tabellari)
24	Customer Satisfaction L'Amministrazione potrà richiedere una proposta per misurare la percezione del servizio reso e perfezionare la qualità attraverso rilevazioni per evento, periodiche, per gruppi di utenza al fine di migliorare il servizio. Pertanto potrà declinare anche in specifici sottocriteri le linee motivazionali relative alle metodologie di indagine, definizione del campione o di tutta la popolazione, accesso al sistema di indagine, cruscotto con i risultati e la relativa evoluzione nel tempo.
25	Miglioramento del Livello di Qualità del servizio/attività/progetto (laddove non previsto specificatamente all'interno dei criteri di valutazione specifici per servizio) Proposta di miglioramento degli indicatori di qualità richiesti dall'Amministrazione rispettivamente per il servizio/attività o l'intero progetto. L'Amministrazione potrà indicare sotto criteri con l'individuazione dei requisiti di qualità da migliorare o la richiesta di nuovi indicatori, prevedendo l'attribuzione di punteggio tabellare o discrezionale in funzione dell'ambito di riferimento e dell'attualizzazione del valore aggiunto derivante dal miglior livello qualitativo e dal risparmio in termine di miglior servizio all'utenza
26	Valore aggiunto derivante dall'uso/riuso di metodologie, conoscenze tematiche-applicative-tecnologiche, best practices in grado di ottimizzare la realizzazione, evoluzione, personalizzazione e parametrizzazione delle soluzioni applicative presenti presso l'Amministrazione. Per l'assegnazione i concorrenti dovranno presentare indicatori oggettivi per dimostrare la maggior efficacia, efficienza, qualità, ecc. della soluzione proposta
Figure specialistiche ICT aggiuntive/migliorative	
27	Soluzione progettuale e tecnica proposta per il pieno raggiungimento del/i principale/i obiettivo/i realizzativo/i attraverso la dimostrazione concreta ed attuale di know-how specifico, anche in relazione a risorse con competenze "chiave" ed esperienze pregresse.
28	Innovazione <ul style="list-style-type: none">- Capacità di proporre soluzioni tecnologiche innovative ed aperte sul/i progetto/i richiesto/i dall'Amministrazione;- disponibilità ed impiego di referenti specifici sui progetti/tecnologie richiesti dall'Amministrazione;
29	Miglioramento di profili professionali. Proposta di miglioramento dei profili professionali richiesti (a titoli di esempio in relazione alle certificazioni o potenziamento delle certificazioni richieste), della seniority rispetto a quella minima richiesta, o di ulteriori aspetti del profilo tali da costituire un valore aggiunto per la fornitura. L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione, privilegiando, ove possibili l'utilizzo di criteri tabellari. Il punteggio assegnato dovrà tenere in considerazione il numero delle risorse appartenenti al profilo da migliorare richieste in AS e l'attualizzazione del valore aggiunto sulla fornitura.
30	Certificazioni specifiche aggiuntive sulle tematiche dell'analisi della qualità del sw e dei dati. L'Amministrazione potrà richiedere certificazioni aggiuntive e/o esperienze specifiche aggiuntive in attività di analisi della qualità dei dati e del software per la figura del test specialist.
31	Capacità di mettere a disposizione Specialista/i di tematica con competenze aggiuntive e rilevanti per le Esigenze espresse dall'Amministrazione, quali a titolo di esempio risorse chiave, competenze distintive ed a valore aggiunto.
32	Proposta di centri di competenza , in termini di know-how e laboratorio di innovazione sulle specifiche tematiche ed il conseguente valore aggiunto da impiegare nell'esecuzione delle attività previste per i servizi richiesti. L'Amministrazione potrà declinare, anche in sottocriteri, le linee di miglioramento del know how richiesto nei profili professionali da impiegarsi nella fornitura, richiedendo specifiche modalità di interscambio e sinergie con i centri di competenza (es. declinando la dimensione dei giorni minimi offerti per figura professionale di supporto, la formazione aggiuntiva all'amministrazione ed al team del servizio di supporto, ecc.)
SERVIZI ACCESSORI	
Soluzioni per il servizio accessorio di gestione operativa	
33	Descrizione delle soluzioni che il concorrente si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di gestione operativa. In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di: <ul style="list-style-type: none">- modalità di erogazione del servizio;- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
Soluzioni per il servizio accessorio di data entry manuale	



34	Descrizione delle soluzioni che il concorrente si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di data entry manuale. In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di: - modalità di erogazione del servizio; - soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio; - miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.); - eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
Soluzioni per il servizio accessorio di e-learning ed assistenza virtuale	
35	Descrizione delle soluzioni che il concorrente si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di e-learning ed assistenza virtuale. In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di: - modalità di erogazione del servizio; - soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio; - miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.); - eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
Soluzioni per il servizio accessorio di contact center ed help desk di I livello	
36	Descrizione delle soluzioni che il concorrente si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di contact center ed help desk di I livello. In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di: - modalità di erogazione del servizio; - soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio; - miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.); - eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.

Si precisa, inoltre, che l'Amministrazione, fermo restando il rispetto di tutte le regole ed i vincoli per la predisposizione degli Appalti Specifici stabiliti nella documentazione di gara, definirà tali criteri affinché (i) dovranno essere riferiti all'oggetto dell'Appalto Specifico ed alle caratteristiche dei sistemi e dei progetti richiesti dall'Amministrazione; (ii) non potranno essere definiti in modo discriminatorio o al fine di favorire uno specifico concorrente; (iii) non potranno essere riferiti ad aspetti della fornitura uguali a quelli già valutati da Consip in prima fase, ma potranno richiedere aspetti migliorativi contestualizzati sui sistemi e servizi oggetto dell'AS; (iv) i punteggi associati ai criteri dovranno essere proporzionati all'entità dei servizi richiesti dall'Amministrazione.

4.3.2.3. Formula economica dell'Appalto Specifico

Il "**Punteggio economico**" sarà calcolato secondo le seguenti formule:

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente formula:

Formula "concava a punteggio assoluto" per tutti i lotti

$$CI = 1 - (1 - RI)^k$$

dove:

CI = coefficiente attribuito al concorrente *i*-esimo;

RI = ribasso percentuale dell'offerta del concorrente *i*-esimo, determinato come specificato nel seguito;

k=4 = parametro che determina la concavità della curva di punteggio



Il Ribasso percentuale offerto (R) sarà calcolato mediante la formula $R = 1 - P/BA$, dove P è il prezzo complessivo offerto, determinato come somma dei prodotti dei prezzi unitari offerti per le relative quantità richieste/stimate, e BA è l'Importo totale a base d'asta.

Saranno considerate le prime cinque cifre dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento (es. PE: 3,2345678 punteggio attribuito 3, 23456).

Il Punteggio Totale di AS per ciascun concorrente i-esimo sarà determinato secondo la seguente formula:

$$PTOT_{AS_i} = PTER_{AS_i} + PT_{AS_i} + PE_{AS_i}$$

4.3.2.4. Regole e vincoli dell'Appalto Specifico

Con riferimento a ciascun Appalto Specifico, il concorrente (aggiudicatario dell'Accordo Quadro) dovrà:

- formulare un'offerta economica con prezzi offerti non superiori ai prezzi offerti dallo stesso concorrente in I^a fase dell'Accordo Quadro all'interno del quale è stato effettuato l'Appalto Specifico,
- garantire la prestazione dei servizi con le caratteristiche minime e migliorative offerte dallo stesso concorrente per l'aggiudicazione in I^a fase dell'Accordo Quadro all'interno del quale è stato effettuato l'Appalto Specifico.

Saranno esclusi dal confronto competitivo relativo a ciascun Appalto Specifico i concorrenti che:

- offrano anche solo un prezzo superiore al corrispondente prezzo unitario offerto per l'aggiudicazione in I^a fase dell'Accordo Quadro all'interno del quale è stato effettuato l'Appalto Specifico,
- offrano i servizi privi delle caratteristiche minime e migliorative offerte per l'aggiudicazione in I^a fase dell'Accordo Quadro all'interno del quale è stato effettuato l'Appalto Specifico.

4.3.2.5. Procedura di aggiudicazione dell'Appalto Specifico

L'affidamento di ciascun Appalto Specifico potrà avvenire unicamente a seguito del rilancio del confronto competitivo invitando tutti gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro.

A tale fine, l'Amministrazione inviterà i Fornitori parti dell'Accordo Quadro a presentare offerta mediante invio di un Richiesta di offerta, redatta nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente atto.

Per la procedura di confronto competitivo tra i Fornitori, l'Amministrazione utilizzerà i mezzi telematici, messi a disposizione dalla Consip

Alla Richiesta di offerta saranno allegati i documenti che costituiscono la *lex specialis* della fase II, nonché lo schema di contratto esecutivo che sarà sottoscritto con l'aggiudicatario dell'Appalto Specifico.

La procedura di aggiudicazione dell'Appalto Specifico verrà delineata nella Richiesta di offerta nel rispetto di quanto previsto dalla disciplina normativa applicabile.

Ad eccezione di situazioni comprovate di oggettiva impossibilità di partecipare alla suddetta procedura per caso fortuito e/o forza maggiore, il Fornitore medesimo avrà la facoltà di non presentare offerta, complessivamente, per un massimo di n. 2 (due) Appalti Specifici durante tutta la durata dell'AQ (in caso di



adesione dell'Amministrazione all'Accordo Quadro con Rilancio Competitivo), pena la risoluzione dell'Accordo Quadro.

In ogni caso le Amministrazioni saranno tenute a comunicare in forma scritta alla Consip tutti i casi di mancata presentazione dell'offerta, ai fini dell'eventuale risoluzione dell'Accordo Quadro.

4.3.2.6. Contratto Esecutivo (stipulato all'esito dell'Appalto Specifico) – Servizi Applicativi

Il Contratto Esecutivo oggetto del singolo Appalto Specifico verrà stipulato con il migliore offerente del confronto competitivo. Lo stesso dovrà essere predisposto sulla base dello Schema di Contratto Esecutivo allegato alla documentazione di gara. Esso conterrà inoltre ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione del singolo appalto, in ragione di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nello schema di Accordo Quadro con particolare riferimento al rilancio competitivo.

Nel caso di Contratto Esecutivo stipulato da un Soggetto Aggregatore, il medesimo Contratto Esecutivo 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.

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

Il Fornitore inoltre dovrà produrre, entro 10 giorni lavorativi dalla firma del Contratto esecutivo:

- i piani di lavoro di cui al Capitolato Tecnico Speciale relativo ai lotti applicativi, coerenti con il fabbisogno espresso dall'Amministrazione;
- un piano della qualità specifico coerente con quanto eventualmente offerto in sede di AS (ad integrazione del Piano della Qualità Generale che deve essere trasmesso alla Consip ai sensi del successivo paragrafo 5.1.1), 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 e/o eventualmente migliorate in seconda fase.

4.4 Adesione ai Lotti PMO dell'Accordo Quadro

Per ciascun Lotto avente ad oggetto servizi di PMO l'affidamento del servizio oggetto dell'Accordo Quadro avviene all'esito dello svolgimento di due fasi procedurali:

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



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

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

4.4.1. Piano dei fabbisogni

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

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

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione del servizio di fornitura;
- l'indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione della 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;
- 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.

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

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

4.4.2. Piano Operativo

Il Fornitore, 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 tecnico/economica secondo le modalità tecniche ed operative ed i corrispettivi unitari previsti nell'Accordo Quadro.

Entro un termine massimo di 15 giorni lavorativi dall'invio del Piano dei fabbisogni o dal maggiore termine eventualmente indicato dall'Amministrazione (comunque non superiore a 30 giorni solari) (pena l'applicazione, da parte di Consip su segnalazione dell'Amministrazione, delle penali previste nell'Accordo Quadro), tale Piano Operativo dovrà essere trasmesso, a mezzo PEC, all'Amministrazione che ne abbia fatto richiesta e nonché (a mezzo posta elettronica ordinaria) a Consip e/o terzi da essa indicati.



In particolare, il “Piano Operativo” dovrà analizzare/definire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti aspetti, in coerenza con il Piano dei fabbisogni:

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

Il Piano Operativo, inoltre, dovrà contenere:

- un piano di lavoro generale coerente con il Piano dei fabbisogni, che rappresenta la totalità dei servizi richiesti e le eventuali attività propedeutiche all’attivazione dei servizi;
- i CV delle risorse professionali che verranno impiegate per l’erogazione dei servizi, con le relative certificazioni richieste e/o proposte in prima fase.

Compatibilmente con i tempi di elaborazione del Piano Operativo, con specifico riferimento ai servizi da svolgere presso la 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, che 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.

In ogni caso le Amministrazioni saranno tenute a comunicare in forma scritta alla Consip tutti i casi di mancato rispetto da parte del Fornitore selezionato del termine per la trasmissione del Piano Operativo, ai fini dell’applicazione della relativa penale.

4.4.3. Contratto Esecutivo

L’Amministrazione, entro 30 giorni solari dalla relativa ricezione, ha la facoltà di approvare il “Piano Operativo”, ovvero di comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni, in coerenza con il Piano dei fabbisogni. In tal caso l’aggiudicatario dovrà apportare al documento presentato le modifiche e/o integrazioni richieste.

L’aggiudicatario dovrà inviare la versione definitiva del Piano Operativo entro 10 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell’Amministrazione contraente, pena l’applicazione, da parte di Consip su segnalazione dell’Amministrazione, delle penali previste nell’Accordo Quadro.



Qualora, decorsi 30 giorni dalla ricezione del Piano Operativo, l'Amministrazione non lo abbia approvato ovvero non ne abbia richiesto la modifica 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 stipulerà con l'aggiudicatario il Contratto Esecutivo, sulla base dell'apposito schema allegato alla documentazione di gara. Esso conterrà inoltre ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione del singolo appalto, in ragione di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nello schema di Accordo Quadro.

Nel caso di Contratto Esecutivo stipulato da un Soggetto Aggregatore, il medesimo Contratto Esecutivo 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.

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

Il Fornitore inoltre dovrà produrre, entro 10 giorni lavorativi dalla firma del Contratto esecutivo un piano della qualità specifico (ad integrazione del Piano della Qualità Generale che deve essere trasmesso alla Consip ai sensi del successivo paragrafo 5.1.1), 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.

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

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

4.5 Categorizzazione degli interventi

All'atto di definizione del Piano dei Fabbisogni o della Richiesta di Offerta, l'Amministrazione individuerà e censurerà l'ambito del Piano Triennale di riferimento per la specifica acquisizione, definendo ove possibile:

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

Tale categorizzazione dovrà essere riportata in tutta la documentazione contrattuale:

- Piano dei Fabbisogni/Richiesta di Offerta,
- Piano Operativo/Offerta Tecnica,
- Contratto Esecutivo.

I LIVELLO

II LIVELLO



ACCESSO AI SERVIZI	<ul style="list-style-type: none">• <i>Servizi ai cittadini, alle imprese o verso altre PA</i>• <i>Digitalizzazione modalità di contatto</i>• <i>E-government per ecosistema</i>• <i>Design dei servizi</i>• <i>Accessibilità dei servizi</i>
ECOSISTEMI	<ul style="list-style-type: none">• <i>Sanità</i>• <i>Finanza pubblica</i>• <i>Sviluppo e sostenibilità</i>• <i>Giustizia</i>• <i>Beni culturali e turismo</i>• <i>Welfare</i>• <i>Scuola</i>• <i>Istruzione superiore e ricerca</i>• <i>Difesa, sicurezza e soccorso - Legalità</i>• <i>Infrastruttura e logistica - Mobilità</i>• <i>Comunicazioni</i>• <i>Agricoltura</i>• <i>L'Italia in Europa e nel Mondo</i>
PIATTAFORME	<ul style="list-style-type: none">• <i>Public e-procurement</i>• <i>pagoPA</i>• <i>Siope +</i>• <i>Noipa</i>• <i>SPID</i>• <i>Carta di identità elettronica</i>• <i>Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali (SGPA)</i>• <i>Poli di conservazione</i>• <i>Anpr</i>
DATI DELLA PA	<ul style="list-style-type: none">• <i>Basi di dati di interesse nazionale</i>• <i>Dati aperti</i>• <i>Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)</i>
MODELLO DI INTEROPERABILITÀ	<ul style="list-style-type: none">• <i>Transizione al nuovo Modello di interoperabilità da parte delle PA</i>
INFRASTRUTTURE	<ul style="list-style-type: none">• <i>Cloud della PA</i>• <i>Data center</i>• <i>Connettività</i>



SICUREZZA	<ul style="list-style-type: none">• <i>Sicurezza applicativa, prevenzione e gestione incidenti informatici, analisi e valutazione su vulnerabilità dei sistemi</i>• <i>Adeguamento a misure minime di sicurezza ICT e linee guida sicurezza cibernetica</i>
MODELLI E STRUMENTI PER L'INNOVAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• <i>Appalti innovativi</i>• <i>Smart Landscape: un nuovo modello di smart community</i>
GESTIONE DEL TRANSIENTE	NA

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



4.6 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.

Vengono riportati di seguito gli Indicatori Specifici di digitalizzazione previsti per i soli Lotti Applicativi nell'ambito della presente iniziativa, che potranno essere aggiornati dagli Organismi di coordinamento e controllo, nell'esercizio delle relative attività di governance:

	Indicatore	Tipologia di indicatore
1	Produzione/condivisione/messa a disposizione di altre PP.AA. di flussi dati per analisi statistiche/predittive	Collaborazione tra PPAA
2	Numero di processi digitalizzati che usufruiscono dei dati aggregati prodotti e resi disponibili	Quantitativo
3	Open Data: n° dataset pubblicati	Quantitativo
4	Presenza di flussi di Integrazione/Scambio dati con PDND	Qualitativo
5	Presenza di flussi di Integrazione/Scambio dati con basi dati di interesse nazionale	Qualitativo
6	Presenza di flussi di popolamento del Catalogo nazionale dati.gov.it	Qualitativo
7	Normalizzazione/standardizzazione ontologie e vocabolari in linea con gli obiettivi e le linee d'azione definite nel Piano Triennale AgID	Qualitativo



5 REQUISITI ORGANIZZATIVI

5.1 Aspetti organizzativi di carattere generale

5.1.1. 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 l'accesso e la fruizione alla Consip/Amministrazione per tutta la durata contrattuale.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta della Consip/Amministrazione, la base dati di dettaglio in formato standard, 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 ai Capitolati Tecnici Speciali.

Si precisa che tutte le prescrizioni del capitolato tecnico generale e speciali e rispettive appendici sono requisiti minimi, ai quali si aggiungono gli impegni assunti in offerta tecnica. Il mancato rispetto costituisce inadempimento

Il Piano della Qualità generale dovrà essere consegnato alla Consip, per ciascun lotto, entro e non oltre 30 giorni solari dalla stipula dell'Accordo Quadro, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Lo stesso dovrà essere approvato dalla Consip e il Fornitore dovrà recepire le eventuali osservazioni entro e non oltre i successivi 10 giorni solari, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Piano della Qualità Generale:

- 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 incluso i livelli di qualità previsti nelle appendici relativi agli indicatori di cui ai Capitolati Tecnici Speciali;
- dettaglia i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico Accordo Quadro, a supporto delle attività in esso descritte;
- 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 ciascun aggiudicatario terrà come guida lo schema di riferimento contenuto nell'Appendice 2 Cicli e Prodotti.

5.1.2. Risorse impiegate

Ferme restando le competenze professionali richieste nei Capitolati Tecnici Speciali e relative appendici e quelle eventualmente offerte, le risorse impiegate nei servizi oggetto di tutti i lotti dovranno possedere elevate capacità tecniche (sulle architetture specifiche oggetto della presente iniziativa) 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 nell'allegato Indicatori di Qualità relativo a ciascuna tipologia di lotti.

5.2 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 e con l'eventuale applicazione dei rilievi e/o delle penali contrattualmente previsti.

Per tutti i referenti richiesti e/o offerti, il Fornitore dovrà indicare un numero di telefono cellulare e un indirizzo di posta elettronica 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.

5.2.1. 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 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/Richiesta di Offerta e del Piano Operativo/Offerta Tecnica dell'AS, 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 6.1, 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 risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti 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 e del Contratto Esecutivo dovranno, per quanto di rispettiva competenza:

- garantire il presidio su tutto il territorio di riferimento del lotto (tanto in caso di lotti nazionali, tanto in caso di lotti territoriali), attraverso il pronto supporto alle Amministrazioni richiedenti;
- 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 e agli Organismi di coordinamento e controllo visite periodiche di sintesi sull'andamento dei contratti e sulle attività di supporto alle Amministrazioni;



- gestire a livello territoriale quanto previsto per la figura del RUAC, interfacciandosi, ove necessario con i Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.

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

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.

Unitamente al Piano operativo (in caso di Ordine) o nei tempi indicati dall'Amministrazione (in caso di rilancio), il Fornitore dovrà fornire il nominativo e il relativo CV per il RUAC del Contratto Esecutivo.

5.2.2. 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 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20 e sempre tramite posta elettronica.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione i seguenti Responsabili Tecnici:

- Lotti 1, 2, 3: i) un referente per i servizi realizzativi di software; ii) un referente per i servizi di gestione; iii) un referente per i servizi di supporto specialistico;
- Lotti 4, 5, 6: 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 previsti dal Capitolato Tecnico e relative Appendici.

A titolo esemplificativo si riportano le attività principali in carico alle diverse tipologie di Responsabili Tecnici.

Referenti relativi alle varie tipologie di servizi applicativi:

- 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 tecnico relativo ai servizi di 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;



- interagire con i responsabili tecnici degli altri lotti 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.



6 STRUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA

6.1 Portale della fornitura

Il 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 PA 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 su formati comuni di scambio dati.

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

- “Area Comunicazione”: è l’area ad accesso pubblico del portale, contiene informazioni di carattere generale sull’AQ e informazioni e dati specifici dei servizi in erogazione e sull’andamento della fornitura; (a partire dalla I release)
- “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 monitoraggio e governo della fornitura quali cruscotti statici e dinamici relativi a tutti i dati di tutti i Piani di Fabbisogni predisposti dall’Amministrazione, le Richieste di Offerta (ove applicabili), i Piani Operativi, le rinunce (ove applicabili), i contratti esecutivi; report statici e dinamici



relativi ai dati di qualità e sicurezza; 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, evidenza della capacità contrattuale residuale; i dati devono essere estraibili nei formati standard;

- Gli strumenti di promozione di collaborazione e condivisione tra le PA.
- “Area Osservatori”: è l’area che consente la gestione dei dati di qualità e sicurezza al fine di garantire agli Organismi di coordinamento e controllo e a Consip di svolgere le funzioni di monitoraggio della qualità e della sicurezza.

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

- Non autenticato: utente generico del World Wide Web (WWW);
- Utente accreditato (ad esempio un fornitore di servizi);
- Pubblica Amministrazione: l’Amministrazione contraente che ha aderito (o intende aderire) ai servizi oggetto della fornitura;
- Utente accreditato facente parte della struttura organizzativa della Pubblica Amministrazione;
- Organismo Tecnico di coordinamento e controllo per la Governance e Consip;

Il portale dovrà essere implementato utilizzando un’infrastruttura hardware e software che il fornitore stesso provvederà a realizzare e mantenere in esercizio. Il fornitore procederà alla realizzazione del portale sulla base di quanto proposto nell’Offerta Tecnica.

Il portale dovrà essere reso disponibile in una prima release funzionante alla stipula dell’Accordo Quadro e nella versione completa all’attivazione dei servizi del primo Contratto Esecutivo di fornitura sottoscritto e dovrà essere reso disponibile con continuità alle Amministrazioni contraenti, a Consip 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 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.



Previsioni specifiche per i Lotti Applicativi

Il Portale della Fornitura – per i lotti applicativi – è lo strumento tramite il quale l'Amministrazione e i Fornitori attivano, governano e monitorano l'erogazione dei servizi ricompresi nell'ambito di tali lotti.

All'interno delle varie aree del portale sono resi disponibili all'Amministrazione, per ciascun servizio, informazioni di carattere generale, con la documentazione di riferimento, la descrizione dei modelli operativi previsti dalla fornitura, la guida alla stima e alla misurazione degli impegni progettuali per singolo servizio/sotto-servizio/intervento, la descrizione delle soluzioni migliorative offerte.

Il portale dovrà esporre:

- il Piano dei Fabbisogni nel caso di modalità "a ordine",
- la Richiesta di Offerta per avviare la fase di rilancio competitivo nel caso di AS,
- lo stato di ciascuna iniziativa,
- il numero di rinunce,
- workflow operativi di ciascun servizio,
- ecc,

Ad avvenuta attivazione di un Contratto Esecutivo il Portale consentirà, attraverso gli strumenti di collaborazione e monitoraggio, 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 e la comunicazione diretta col Fornitore.

Per garantire la consistenza e 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.



6.2 Codice di condotta

Costituisce requisito minimo di fornitura l'adozione da parte dei Fornitori dei principi di cui alla carta dei principi tecnologici del procurement che

“[...] definisce i principi per lo sviluppo di servizi digitali della Pubblica Amministrazione che:

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

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

Si veda quanto in dettaglio espresso dalla carta al link

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



APPENDICI

- Appendice 1: modello di Governance dell'Accordo Quadro
- Appendice 2: modello di polizza assicurativa