

Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del D.lgs. N. 50/2016, suddiviso in 8 lotti, per l'affidamento di servizi specialistici di supporto alla Digital Transformation per la PA – Ed. 2 - ID 2536

## **CAPITOLATO TECNICO GENERALE**



## INDICE

1. PREMESSA .....	3
1.1 Definizioni.....	3
2. Contesto di riferimento.....	5
2.1 Linee Guida, Standard e Normativa di riferimento .....	6
3. Razionali per l'utilizzo dell'Accordo Quadro .....	8
4. Durata.....	10
5. Luogo di esecuzione dei servizi .....	10
6. Modello di funzionamento.....	11
6.1 Perimetro dello strumento.....	12
6.2 Adesione ai lotti dell'Accordo Quadro .....	13
6.3 Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi .....	13
6.3.1 Piano dei Fabbisogni.....	13
6.3.2 Piano Operativo.....	15
6.3.3 Contratto Esecutivo.....	16
6.4 Indicatori di digitalizzazione.....	17
6.5 Responsabilità ed obblighi dei fornitori .....	17
7. Requisiti organizzativi.....	19
7.1 Ruoli di coordinamento richiesti .....	19
7.1.1 Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC) .....	19
7.2 Responsabili territoriali .....	20
7.3 Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi .....	21
8. Presa in carico e trasferimento di know how.....	22
8.1 Presa in carico .....	22
8.2 Trasferimento Know-how a fine erogazione.....	22



## 1. PREMESSA

La presente iniziativa è suddivisa nei seguenti lotti:

Numero Lotto	Oggetto del lotto	CIG
1	Strategia della Trasformazione Digitale	[da inserire prima della pubblicazione]
2	Digitalizzazione dei processi	[da inserire prima della pubblicazione]
<b>Lotti Gestione della Transizione al digitale</b>		
<u>3</u>	Gestione della Transizione al digitale – Nord	[da inserire prima della pubblicazione]
<u>4</u>	Gestione della Transizione al digitale – Centro	[da inserire prima della pubblicazione]
<u>5</u>	Gestione della Transizione al digitale - Sud	[da inserire prima della pubblicazione]
<b>Lotti PMO</b>		
4	PMO - Nord	[da inserire prima della pubblicazione]
5	PMO – Centro	[da inserire prima della pubblicazione]
6	PMO - Sud	[da inserire prima della pubblicazione]

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

Il presente documento è integrato, rispettivamente, dal Capitolato Tecnico Speciale il quale disciplina 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 documento e di ciascun Capitolato Tecnico Speciale vengono riportati di seguito gli acronimi e le definizioni più frequentemente utilizzati nell'ambito di tali documenti.

### 1.1 Definizioni

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

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

**Amministrazione aggiudicatrice:** Consip S.p.A.

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

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

**Capitolato Tecnico Speciale:** il capitolato tecnico che disciplina i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi della singola tipologia di servizio per ciascun lotto, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.

**Contratto Esecutivo:** il contratto avente ad oggetto i servizi della presente gara, che si perfeziona a seguito della procedura descritta al par. 6.3 del presente documento e con le modalità indicate nell'Accordo Quadro.

**Piano dei fabbisogni:** il documento preliminare inviato dall'Amministrazione al Fornitore, individuato sulla base



di quanto previsto al successivo par. 6.2, nel quale dovranno essere riportati, tra le altre cose, gli specifici elementi indicati al successivo par. 6.3.1.

**Piano Operativo:** il documento inviato dal Fornitore all'Amministrazione, contenente la traduzione operativa dei fabbisogni espressi dall'Amministrazione con le modalità indicate al successivo par. 6.3.2.

**Prodotto/deliverable della fornitura:** tutto ciò che viene realizzato dal Fornitore. Comprende tutta la documentazione contrattuale e gli artefatti (qualunque prodotto che viene realizzato durante lo sviluppo software) come definiti nelle Appendici Indicatori di qualità.

**Sistema:** il Sistema informatico predisposto dal MEF, tramite Consip, costituito da soluzioni e strumenti elettronici e telematici che consentono l'effettuazione delle procedure telematiche di approvvigionamento previste dagli Strumenti di Acquisto/Negoziato, nel rispetto della normativa vigente in materia di approvvigionamenti della Pubblica Amministrazione.



## 2. Contesto di riferimento

Il **Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione** (Piano Triennale d'ora in avanti) rappresenta ad oggi lo strumento essenziale per indirizzare e supportare la transizione digitale della Pubblica Amministrazione e, in generale, del Paese, in modo organico.

L'aggiornamento 2022-2024 del Piano Triennale rappresenta la naturale evoluzione delle precedenti edizioni.

In particolare, laddove la prima edizione (2017-2019) aveva posto l'accento sull'introduzione del Modello strategico dell'informatica nella PA, la seconda edizione (2019-2021) si proponeva di dettagliare l'implementazione del modello, mentre la terza e la quarta edizione (rispettivamente 2020-2022 e 2021-2023) si sono maggiormente focalizzate sulla realizzazione delle azioni previste e sul monitoraggio dei risultati.

L'aggiornamento 2022-2024, in continuità – quindi - con la precedente edizione, consolida l'attenzione sulla realizzazione delle azioni previste e sul monitoraggio dei risultati raggiunti, ampliando inoltre lo spazio attribuito al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che rappresenta una straordinaria opportunità di accelerazione della fase di execution della trasformazione digitale della PA e fornisce un quadro organico dei vari ambiti di cui si compone, indicando target e linee di azione.

In tale contesto si inserisce la presente procedura la quale, con riferimento ai principi guida contenuti nel Piano Triennale e agli obiettivi e risultati connessi all'attuazione del PNRR, si pone come strumento per:

- Supportare le Amministrazioni nella redazione del proprio Piano Triennale;
- Garantire un approccio omogeneo su tutto il territorio- nazionale per la digitalizzazione di servizi e processi;
- rendere disponibili competenze specialistiche per l'indirizzo del cambiamento organizzativo e il change management nell'ambito della transizione al digitale;
- 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.



## 2.1 Linee Guida, Standard e Normativa di riferimento

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

- Determinazione n. 5489 dell'8 febbraio 2023 dell'Agazia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN);
- Decreto direttoriale n. 29 del 02/01/2023 dell'Agazia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN);
- Determina dell'Agazia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) n. 307 del 18 gennaio 2022;
- Determina dell'Agazia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) n. 306 del 18 gennaio 2022;
- Determinazione n. 627/2021 del 15 dicembre 2021 - Adozione delle "Linee Guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati" ai sensi dell'articolo 50-ter, comma 2 del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.;
- D.L. 31 maggio 2021 n. 77 come convertito con la legge n. 108 del 29 luglio 2021;
- D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 200 – "Attuazione della direttiva (UE) 2019/1024 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico";
- D.L. 9 giugno 2021, n. 80 ("Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle Pubbliche Amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza") e s.m.i., convertito in legge 6 agosto 2021, n. 113, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.L. 6 novembre 2021, n. 152 ("Disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose") e s.m.i., convertito in legge 29 dicembre 2021, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.L. 21 settembre 2019, n. 105 ("Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica e di disciplina dei poteri speciali nei settori di rilevanza strategica") e s.m.i., convertito in legge 19 novembre 2019, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.Lgs. 18 maggio 2018, n. 65 – "Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni" prodotte da AgID ed allegate alla Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017 – GU Serie Generale n.103 del 05-05-2017, e Direttiva NIS (Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi);
- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 ("*Codice dei contratti pubblici*") e s.m.i. e relative prassi attuative;
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 ("*Codice dell'Amministrazione Digitale*") e s.m.i.;
- Regolamento UE 2016/679 ("*Regolamento generale sulla protezione dei dati*") e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile;
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 ("Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici") e s.m.i.;
- Carta dei principi per la condotta tecnologica e relativi documenti ivi richiamati;
- Linee Guida AgID sull'acquisizione e il riuso del software nella PA e s.m.i.;
- Linee Guida AgID per il modello di interoperabilità e s.m.i.;
- Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- Linee Guida AgID per lo sviluppo del software sicuro e relativi allegati tecnici;
- Linee Guida AGID di design per i siti internet e i servizi digitali della PA (2022);
- Guida tecnica AgID all'uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle Pubbliche Amministrazioni;
- Programma di abilitazione al Cloud (Cloud Enablement Program di cui al seguente link: <https://cloud.italia.it/>);
- Standard della serie ISO 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation);
- CISQ standard to automate software measurement;
- CWE/Sans Top 25 and Owasp Top 10 security weaknesses;
- ISO 9241-210:2019 - Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems;



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

Relativamente alle normative, linee guida tecnologiche e agli standard, il precedente elenco cita i principali documenti di riferimento in vigore alla data di pubblicazione della presente procedura. 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 nell'aggiornamento delle 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 normative, linee guida e standard deve essere riferito al più recente livello di standardizzazione e linee guida disponibile alla data di esecuzione.

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



### 3. Razionali per l'utilizzo dell'Accordo Quadro

La presente iniziativa è rivolta alle Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali di seguito indicate: **A) Pubblica**

#### **Amministrazione Centrale:**

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

#### **B) Pubblica Amministrazione Locale:**

- 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 isolane 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, in via maggioritaria (in senso assoluto) dai soggetti di cui a tutti i punti precedenti, qualificabili come stazioni appaltanti.

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

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

I soggetti individuati ai precedenti punti A) e B) potranno procedere ad acquisizioni per conto di altri soggetti nell'ambito della presente iniziativa solo se i soggetti per conto di cui procedono siano essi stessi ricompresi nel detto elenco.

Si rappresenta che, nell'arco temporale di validità degli Accordi Quadro scaturenti dalla presente procedura, le Amministrazioni e gli Enti operanti nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale potranno ricorrere a questa iniziativa solamente nel caso di indisponibilità di strumenti di acquisto dedicati (gare "Sanità digitale").



#### **4. Durata**

La durata dell'Accordo Quadro, per ciascun lotto, è di 24 mesi, decorrenti dalla data di attivazione.

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

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

Ciascun Contratto Esecutivo afferente a ciascuno dei lotti dispiegherà i suoi effetti dalla data di stipula e avrà una durata massima pari alla durata residua, all'atto della sua stipula, dell'Accordo Quadro del Lotto di riferimento.

La durata massima di ciascun Contratto Esecutivo afferente a ciascuno dei lotti di PMO (Lotti 6,7, 8) non potrà superare la data di fine erogazione del Contratto esecutivo afferente monitorato.

Ciascuna Amministrazione potrà procedere all'affidamento dei servizi di PMO soltanto nel caso in cui essi si riferiscano a progetti e programmi di digitalizzazione, ovvero insiemi di progetti funzionalmente correlati e ricadenti nel perimetro dei Lotti 1,2,3,4,5 o progetti/programmi realizzati anche al di fuori dei predetti Lotti ma comunque finanziati, in tutto o in parte, con fondi PNRR.

#### **5. Luogo di esecuzione dei servizi**

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

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

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

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

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

Tutti gli strumenti dovranno essere attivati nel periodo di *Set-up*, ove applicabile.

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



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

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

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

## **6. Modello di funzionamento**

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

In continuità con la precedente edizione, la presente iniziativa è caratterizzata dalla presenza di Lotti collegati nella logica di suddivisione dei ruoli rispetto ai servizi erogati e dei relativi fornitori, potendosi individuare Lotti deputati all'erogazione di servizi cosiddetti *core* per la trasformazione digitale, che ne costituiscono cioè la struttura portante e sono pertanto strettamente funzionali al raggiungimento degli obiettivi di trasformazione digitale, e servizi *di supporto* individuabili nei Lotti di PMO

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



## 6.1 Perimetro dello strumento

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

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

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

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



## 6.2 Adesione ai lotti dell'Accordo Quadro

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

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

- **la prima fase (I)**, che si conclude con l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro e la sua stipula, a cura della Consip S.p.A.;
- **la seconda fase (II)**, che si caratterizza per l'affidamento dei singoli Contratti Esecutivi, a cura della singola Amministrazione contraente, come di seguito riportato.

Tale seconda fase avverrà ai sensi di quanto previsto dall'art. 54, comma 4, lett. a) del Codice.

Successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro, per ogni lotto, e per tutta la durata dello stesso, le Amministrazioni legittimate affideranno i Contratti Esecutivi alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro, agli operatori economici parti dell'Accordo Quadro, senza l'apertura di un nuovo confronto competitivo.

## 6.3 Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi

L'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avverrà con le modalità di seguito descritte ed operativamente con l'emissione di ordinativi esperiti tramite la Piattaforma telematica Acquisti in Rete (<http://www.acquistinretepa.it>), la cui guida operativa per le Amministrazioni sarà allegata all'attivazione come parte integrante della documentazione a cui le Amministrazioni potranno accedere previa autenticazione sulla Piattaforma stessa.

In sintesi quindi l'Amministrazione dovrà eseguire i seguenti passi:

- a) Registrazione e abilitazione alla Piattaforma Acquisti in Rete;
- b) Accesso alla vetrina delle iniziative di acquisto tramite la sezione dedicata;
- c) Emissione di un Ordine per Richiesta Preliminare di Fornitura (Piano dei fabbisogni);
- d) Emissione dell'ordinativo vero e proprio, ossia l'Ordine Principale di fornitura. Il Piano Operativo si considera accettato con l'invio dell'ordine principale di fornitura.

### 6.3.1 Piano dei Fabbisogni

L'Amministrazione trasmetterà, a mezzo Sistema, al Fornitore, il "**Piano dei Fabbisogni**", contenente i) i servizi, le caratteristiche qualitative, i dimensionamenti; ii) la descrizione delle attività dimensionate, al fine di permettere la contestualizzazione dei servizi e la declinazione dei gruppi di lavoro.

Fermo restando quanto indicato nel Capitolato Tecnico Speciale, 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;
- l'indicazione se il contratto esecutivo è finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC;
- la data di attivazione del servizio;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- le modalità di erogazione e consuntivazione dei servizi di fornitura, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro;



- per ciascun servizio richiesto, la metrica di misurazione, la modalità di dimensionamento (pluralità di interventi/attività oppure puntuale), dimensionamento, luogo di erogazione (da remoto oppure presso la PA). Si precisa che il dimensionamento può essere dedicato e specifico di un unico servizio erogabile in un'unica attività oppure la sommatoria di attività/interventi che saranno attivati ed erogati nel corso di durata della fornitura;
- come il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al subappalto, debba indicare, nel Piano Operativo, le prestazioni da subappaltare e la relativa percentuale;
- eventuale previsione di una idonea copertura assicurativa;
- ogni altra eventuale indicazione riportata nel Capitolato Tecnico Speciale inerente agli specifici servizi richiesti;
- l'eventuale cronoprogramma ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di fatturazione e pagamento;
- eventuali precisazioni, nel rispetto della disciplina contenuta nell'Accordo Quadro e relativi allegati, in merito alle modalità di svolgimento delle verifiche di conformità.

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.

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

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

Al Piano dei Fabbisogni potrà essere, altresì, allegato lo Schema di Contratto Esecutivo e la nomina del Responsabile del trattamento dei dati, in bozza, nel rispetto degli appositi allegati contrattuali e personalizzati secondo le specifiche esigenze dell'Amministrazione esplicitate nel Piano stesso. Unitamente al Piano dei Fabbisogni le Amministrazioni dovranno preferibilmente comunicare, tramite il Sistema, al Fornitore il CIG derivato; in mancanza troveranno applicazione le regole per il caso di mancata comunicazione del CIG derivato riportate al successivo paragrafo 6.3.2 del presente documento.

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.

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

- il Piano dei Fabbisogni provenga da un soggetto non legittimato, in base alla normativa vigente o a quanto previsto al precedente paragrafo 3, a utilizzare il presente Accordo Quadro;
- nell'ambito dei Lotti PMO, qualora il Piano dei Fabbisogni preveda un importo superiore al 10% del corrispondente Contratto Esecutivo da monitorare; nell'ipotesi di più contratti da monitorare, il 10% dovrà essere calcolato sul contratto di importo maggiore.



Qualora Consip S.p.A. venga a conoscenza del perfezionamento di uno o più Contratti Esecutivi nonostante la presenza di una delle ipotesi di rifiuto obbligatorio del relativo Piano dei Fabbisogni da parte del Fornitore, come sopra individuate, Consip S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere l'Accordo Quadro nei confronti di tale Fornitore.

### 6.3.2 Piano Operativo

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

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

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

- le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura con eventuale proposta di nuovo dimensionamento economico diverso da quello indicato nel Piano dei Fabbisogni;
- la data di attivazione dei servizi di fornitura, in coerenza con quanto richiesto nel Piano dei Fabbisogni;
- l'indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione della fornitura, in coerenza con quanto richiesto nel Piano dei Fabbisogni;
- l'eventuale proposta di una diversa durata del Contratto Esecutivo rispetto a quella indicata nel Piano dei Fabbisogni;
- nominativi, CV e contatti per il RUAC del Contratto Esecutivo e per i Responsabili Tecnici di cui al successivo paragrafo 7.3;
- ove non pubblicati alla stipula dell'Accordo Quadro, generalità e codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul conto/i corrente/i dedicato/i di cui al paragrafo 24.1, lett. b), del Capitolato d'Oneri.

Compatibilmente con i tempi di elaborazione del Piano Operativo, con specifico riferimento ai servizi da svolgere presso la/e sede/i dell'Amministrazione, il Fornitore potrà richiedere all'Amministrazione di condurre, con proprio personale tecnico o altro personale da lui stesso incaricato, e congiuntamente con i referenti dell'Amministrazione interessata, sopralluoghi presso la sede/i, allo scopo di verificare gli impatti e le modalità dell'attivazione dei servizi, secondo quanto richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni. Il Fornitore deve approntare il calendario dei sopralluoghi necessari e deve indicare, per ciascuna sede oggetto di sopralluogo, il nominativo del soggetto incaricato ad eseguire il sopralluogo, con gli estremi di un documento di riconoscimento e l'elenco delle verifiche da effettuare. Il calendario dovrà essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione interessata.



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

### 6.3.3 Contratto Esecutivo

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

Il Fornitore dovrà inviare, con a mezzo PEC, la versione definitiva del Piano Operativo entro 10 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell'Amministrazione, pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, delle penali previste nell'Accordo Quadro.

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

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

Con l'approvazione del Piano Operativo, l'Amministrazione invierà al Fornitore selezionato, contestualmente e tramite il Sistema, il Contratto Esecutivo sottoscritto e predisposto sulla base dell'apposito schema allegato alla documentazione di gara. Esso conterrà, altresì, ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione dei servizi, in ragione di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico (Generale e Speciale) e nello schema di Accordo Quadro.

Entro il quarto giorno lavorativo successivo alla ricezione del Contratto Esecutivo inviato dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà caricare a Sistema il contratto ricevuto sottoscritto da entrambe le parti (Amministrazione e Fornitore) e contestualmente accettarlo a Sistema, pena l'applicazione delle penali previste nell'Accordo Quadro. Nel corso di esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà aggiornare il Piano dei Fabbisogni e richiedere aggiornamenti del Piano Operativo ogni qualvolta lo ritenga necessario, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016. In particolare ove necessario, troverà applicazione l'art. 106, co. 11, del D.Lgs. n. 50/2016, per cui la durata del contratto potrà essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi incluso il tempo necessario per la stipula del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per l'Amministrazione.

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

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

- un **piano di lavoro generale** coerente con il fabbisogno, che rappresenta la totalità dei servizi richiesti e rappresenta le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi, e che potrà essere aggiornato in corso di esecuzione del Contratto Esecutivo previo accordo con l'Amministrazione; tale piano dovrà contenere al proprio interno anche il **piano di Set-up**, ove previsto;
- un **piano della qualità specifico** 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 in gara come requisito minimo e riportate nell'Appendice profili professionali e/o quelle aggiuntive offerte dall'Aggiudicatario.

#### 6.4 Indicatori di digitalizzazione

In continuità con quanto già previsto per l'edizione precedente, ai fini della governance prevista nel PT 2022-2024, le Amministrazioni dovranno indicare nel proprio Piano dei Fabbisogni gli **Indicatori di digitalizzazione**, che mappano il macro-obiettivo dell'intervento.

Gli Indicatori di digitalizzazione potranno essere selezionati tra i seguenti:

Tabella 6.4 - Indicatori di digitalizzazione

Indicatori quantitativi	Indicatori qualitativi	Indicatori di collaborazione e riuso
Riduzione % della spesa per l'erogazione del servizio	Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento	Riuso di processi per erogazione servizi
Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio	Integrazione con infrastrutture immateriali	Riuso soluzioni tecniche
Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale	Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in <i>co-working</i> )

#### 6.5 Responsabilità ed obblighi dei fornitori

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, in linea con la prima edizione. Per quanto detto, ad essa si applicano i meccanismi e le previsioni del PT 2022-2024 in termini di governance. Allo stesso modo, i Fornitori si impegnano fin d'ora a mettere in campo le misure necessarie a supportare, agevolare e garantire il raggiungimento degli obiettivi della governance, a sottoscrivere, ove previsti, i regolamenti di pertinenza e ad agire in linea con gli stessi, rispettando gli obblighi contrattuali assunti nei Contratti di Accordo Quadro derivanti dalle procedure di gara di cui risulteranno aggiudicatari.

In particolare, il Fornitore:

- nell'ambito della esecuzione dei servizi, si obbliga a rispettare i **Principi Guida** di cui al PT 2022-2024;
- nell'ambito della **gestione dei contratti, degli Ordini e delle attività progettuali**, assume l'obbligo di fornire i dati e le informazioni relativi ai contratti esecutivi stipulati con le Amministrazioni, nelle modalità e nei tempi definiti dai Contratti di Accordo Quadro;
- Nell'ambito della **governance di cui al PT 2022-2024**, si obbliga



- a supportare Consip e/o ulteriori soggetti a ciò deputati nelle attività di analisi, verifica tecnica, approfondimento e verifica della applicazione dei Principi Guida, rilevazione periodica di misure a supporto della governance, valutazione delle evoluzioni tecnologiche e/o dei trend di digitalizzazione.
- a partecipare a incontri, indetti da Consip o da ulteriori soggetti, rendendo disponibili le informazioni e i dati di avanzamento delle attività e dei contratti, in funzione dell'Ordine del Giorno stabilito per l'incontro stesso;
- a fornire a Consip e/o ulteriori soggetti report descrittivi di tutte le iniziative progettuali eseguite.



## 7. Requisiti organizzativi

Il presente capitolo illustra requisiti per il Fornitore.

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

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

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

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

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

### 7.1 Ruoli di coordinamento richiesti

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

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

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, il controllo del Piano dei Fabbisogni e del Piano Operativo, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro;
- verifica dei livelli di servizio sui servizi erogati dal Fornitore<sup>1</sup> e individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- verifica dei risultati sugli indicatori di qualità e di digitalizzazione;
- problematiche relative a eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;

---

<sup>1</sup> Con riferimento sia ai livelli di servizio dell'Accordo Quadro che dei Contratti Esecutivi.



- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nell'erogazione dei servizi;
- assicurazione di un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei servizi *core* e quelle impiegate negli altri servizi al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di Customer Satisfaction.

Inoltre, il RUAC dell'Accordo Quadro, coadiuvato dai Responsabili territoriali di cui al par. 7.2 (ove previsti) e dai Responsabili Tecnici di cui al par. 7.3, dovrà:

- rendere disponibili alla Consip S.p.A., su richiesta, documenti periodici di sintesi sull'andamento dei contratti e sulle attività di supporto alle Amministrazioni;
- coordinare i Responsabili territoriali, interfacciandosi, ove necessario con i Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.

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

Il nominativo, il CV e i contatti del RUAC dell'Accordo Quadro dovrà essere trasmesso a Consip S.p.A. ai fini della stipula dell'Accordo Quadro medesimo.

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

## **7.2 Responsabili territoriali**

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

Tali responsabili dovranno:

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



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

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

Si precisa che, il Fornitore dovrà individuare:

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

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

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

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

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

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



## 8. Presa in carico e trasferimento di know how

### 8.1 Presa in carico

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 8.2 Trasferimento Know-how a fine erogazione

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

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



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

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

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

Rientrano nelle responsabilità generali del Fornitore le seguenti attività:

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

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

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

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

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

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

- FINE DEL DOCUMENTO -