

**ALLEGATO 1****CAPITOLATO TECNICO GENERALE****ID 2453 – PUBLIC CLOUD SAAS ITSM**

## INDICE

1	Contesto di riferimento .....	3
1.1	Inquadramento Strategico .....	5
1.2	Inquadramento Normativo .....	6
1.3	Cloud Service Provider (CSP) .....	8
1.4	Introduzione ai Cataloghi SaaS .....	9
2	Modello di funzionamento .....	9
2.1	Indicatori di digitalizzazione .....	10
2.2	Funzionamento dello strumento .....	12
2.2.1	Funzionamento degli Accordi Quadro .....	12
2.2.2	Adesione all'Accordo Quadro .....	12
2.2.3	Contratto Esecutivo .....	13
2.2.4	Ruoli di coordinamento richiesti .....	14
2.2.4.1	Responsabile unico delle attività contrattuali .....	14
2.2.4.2	Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi .....	15
3	Strumenti a supporto della fornitura .....	16
3.1	Codice di condotta .....	16
4	Organismo di coordinamento e controllo - compiti operativi .....	17
4.1	Compiti specifici .....	17
4.1.1	Verifica possesso caratteristiche ulteriori non possedute in fase di presentazione offerte. ....	18

## 1 Contesto di riferimento

La strategia della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) contenuta nel Piano Triennale per l'Informatica 2017 – 2019 e successive versioni (in avanti nel presente documento anche solo “Piano Triennale”) si basa sul **principio “Cloud First”**: le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria **devono valutare l'adozione del paradigma cloud prima di qualsiasi altra tecnologia**, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in. Dovranno altresì valutare il ricorso al cloud di tipo pubblico, privato o ibrido in relazione alla natura dei dati trattati e ai relativi requisiti di confidenzialità.

Secondo tale principio, quindi, **tutte le Amministrazioni (PP.AA.) sono obbligate ad effettuare una valutazione in merito all'adozione del cloud** che rappresenta l'evoluzione tecnologica più dirompente degli ultimi anni e che sta trasformando radicalmente tutti i sistemi informativi della società a livello mondiale. Nel caso di eventuale esito negativo, tale valutazione dovrà essere motivata.

**L'adozione del paradigma cloud rappresenta, infatti, la chiave della trasformazione digitale abilitando una vera e propria rivoluzione del modo di pensare i processi di erogazione dei servizi della PA verso cittadini, professionisti ed imprese.**

Tale affermazione è sostenuta da numerose evidenze contenute in studi internazionali che riconoscono nel cloud il principale **fattore abilitante** per:

- **Generare valore verso l'utente finale:** il cloud abilita l'utilizzo di tecnologie innovative (es. ML, AI, Cognitive, Big Data, IoT) difficilmente accessibili con l'utilizzo di infrastrutture tradizionali con un miglioramento dei processi attuali di erogazione dei servizi e la possibilità di introdurre nuovi servizi innovativi anche grazie ad una riqualificazione della spesa IT;
- **Introdurre modelli operativi innovativi:** l'utilizzo di nuovi modelli di delivery del software (es. DevOps) favorisce l'innovazione e la modernizzazione dei modelli operativi attuali con la drastica riduzione dei tempi di attesa per il setup dell'infrastruttura durante il ciclo di vita del software e la possibilità di riqualificare le risorse e focalizzarsi sul miglioramento della qualità dei servizi;
- **Ottimizzare l'infrastruttura:** AgID stima una riduzione fino al 70% degli attuali costi legati all'infrastruttura per la PA derivanti dalla dismissione dei data center, azione resa possibile grazie alla migrazione in cloud, con una conseguente gestione ottimizzata della variabilità della domanda rispetto alle risorse infrastrutturali ed una maggiore trasparenza sui costi derivante dal monitoraggio dei consumi di risorse.

Il percorso di attuazione della strategia governativa sul cloud non può che necessariamente prevedere il coinvolgimento di tutti gli attori e, in particolare, Governo, P.A. e fornitori.

**AgID e il Team per la Trasformazione Digitale (TD)** hanno operato in questi anni, su delega del Governo, per fornire gli indirizzi strategici della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e facilitarne l'adozione del cloud.

A tal fine è stato definito il **modello strategico Cloud della PA** che si compone di infrastrutture e servizi qualificati da AgID sulla base di un insieme di requisiti definiti al fine di migliorare la sicurezza, l'interoperabilità, le performance e scalabilità, la conformità al GDPR.

AgID e TD, inoltre, hanno avviato il **Programma nazionale di abilitazione al cloud**, ovvero l'insieme dei progetti specifici che consentiranno alle PA di migrare infrastrutture ed applicativi esistenti verso i servizi e le infrastrutture qualificate secondo il modello Cloud della PA. Nell'ambito del programma è stato pubblicato un primo kit di strumenti e metodologie contenute nel **Manuale di abilitazione al cloud**. Tale manuale rappresenta il principale strumento metodologico che le PA possono utilizzare per avviare il percorso di migrazione dei propri servizi in cloud. Ulteriori approfondimenti sono disponibili sul sito [cloud.italia.it](http://cloud.italia.it)

**Consip S.p.a.** gestisce la procedura di gara e la stipula dei contratti per le amministrazioni centrali e locali ed opera sulla base del Piano Triennale per aggregare i fabbisogni e la conseguente acquisizione di beni e servizi.

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

Tale programma, infatti, vede nel cloud il filo conduttore di tutte le iniziative in conformità con il principio **Cloud First**. Tutte le prossime gare per beni e servizi ICT della PA dovranno avere alla base l'applicazione di tale principio e AgID, ove previsto dalla norma, non potrà che ribadire questo principio in tutte le sedi, ivi compreso l'istituto del parere ai sensi del CAD.

**I fornitori** hanno il ruolo di rivedere le attuali modalità di erogazione di servizi infrastrutturali e applicativi verso la PA trasformando la propria offerta in ottica cloud e qualificando i propri servizi secondo quanto previsto dalla "Determinazione N. 419/2020 di AgID con OGGETTO: Chiarimenti applicativi in merito alle Circolari AGID nn. 2 e 3 del 9 aprile 2018, recanti i criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA e dei servizi SaaS per il Cloud della PA", se in possesso dei requisiti ivi previsti.

**Le PA** devono intraprendere azioni per l'avvio di progetti finalizzati alla trasformazione digitale dei propri servizi in base al Modello strategico evolutivo dell'informatica della PA e ai principi definiti nel Piano Triennale a partire dal principio Cloud First. Inoltre, le PA possono acquisire servizi cloud solo se qualificati da AgID e pubblicati nel **Catalogo dei servizi Cloud per la PA**.

Infine, si evidenzia che **la componente relativa alle infrastrutture digitali e cloud è alla base dell'intero Modello strategico evolutivo dell'IT**, nonché la prima linea di azione del Piano Triennale.

\*\*\*

## 1.1 Inquadramento Strategico

La presente iniziativa si colloca quindi nell'ambito delle acquisizioni di beni e servizi strategici previsto da AgID ai fini dell'attuazione del Piano Triennale.

In particolare, il **Piano Triennale** 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**, il **2021** e il **2022** sono gli anni della maturazione, della conclusione dei principali progetti avviati e dell'evoluzione di una visione orientata a cittadini e imprese e del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, nato per far fronte alla crisi economica seguita alla pandemia da Covid-19 tuttora in corso.

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

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

In ossequio alle previsioni del Piano Triennale e al fine di indirizzare e governare la trasformazione digitale della PA italiana, sono previste 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 per "**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 comunque, 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 ed in generale all'evoluzione tecnologica della PA.

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

Gli **Organismi di coordinamento e controllo** saranno normati da appositi Regolamenti che, resi disponibili alla stipula dei contratti relativi alla presente iniziativa o appena possibile, definiranno 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, secondo quanto 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 dei servizi previsti dagli Accordi Quadro e/o dei relativi prezzi, per le Gare Strategiche che lo prevedono in documentazione di gara e in funzione dell'evoluzione tecnologica del mercato e/o della normativa applicabile;
- l'analisi e la verifica di coerenza, rispetto al perimetro di ogni Gara Strategica, degli interventi delle Amministrazioni realizzati mediante contratti esecutivi afferenti alle Gare Strategiche;
- Le modalità e le tempistiche con cui i fornitori dovranno consegnare i dati relativi ai contratti esecutivi, con particolare riferimento alla fase di chiusura degli Accordi Quadro.

L'Organismo di controllo, nel momento in cui svolge attività di governo del contratto quadro, coinvolge i Fornitori aggiudicatari. Con specifico riferimento a tale aspetto, si rimanda al paragrafo 4 per il dettaglio dei compiti demandati agli Organismi di coordinamento e controllo per la presente iniziativa.

## **1.2 Inquadramento Normativo**

Si riportano di seguito le principali previsioni normative di riferimento che i Fornitori di ciascun Lotto e le Amministrazioni Contraenti dovranno rispettare:

- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. ("*Codice dell'Amministrazione Digitale*");
- D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177 ("*Riorganizzazione del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione, a norma dell'articolo 24 della legge 18 giugno 2009, n. 69*");
- Regolamento UE 2016/679 ("*Regolamento generale sulla protezione dei dati*") e s.m.i.;

- D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 (*"Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE"*) e s.m.i.;
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (*"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"*);
- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (*"Codice dei contratti pubblici"*) e s.m.i. e relative prassi attuative;
- Codice Civile;
- D.L. 105/2019 (convertito con modificazioni dalla L. 18 novembre 2019, n. 133) - come adeguata a sua volta dalla legge n. 8 del 28 febbraio 2020 e dal D.L. 82/2021, recante disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica, e i DPCM (tra cui il 131/2020, entrato in vigore il 5/11/2020 e il DPCM del 15/06/2021 contenente le categorie individuate in attuazione dell'art.1, co.6 lett. a) del D.L. 105 del 2019) e regolamenti di successiva emanazione (alla data DPR 54/2021), come previsti dalla menzionata legge. La disciplina di cui all'Accordo Quadro e relativi allegati (ivi compreso il Capitolato Tecnico) potrà subire adeguamenti alla luce dei DPCM e regolamenti della richiamata normativa, che venissero emanati in seguito alla pubblicazione della gara. Il Fornitore comunque si impegna, ai sensi di quanto previsto dal DPCM 81/2021, dal Regolamento di cui al DPR 54/2021, a porre in essere tutte le condizioni per il loro integrale recepimento tanto con riguardo alle caratteristiche, requisiti, standard e limiti delle forniture/servizi oggetto della presente iniziativa e sia con riguardo agli adempimenti, sempre in materia di sicurezza informatica, da porre in essere in ossequio alle disposizioni delle competenti Autorità.

In particolare, ai sensi di quanto previsto all'art. 1, comma 6 lett. a) del D.L. 105/2019, la cui efficacia è stata modificata dall'art. 16 comma 9, lett. a) del D.L. n. 82/2021, il Fornitore dovrà fornire pieno supporto alle Amministrazioni chiamate anche a collaborare con il CVCN (Centro di valutazione e certificazione nazionale istituito presso il Ministero dello sviluppo economico e trasferito dal D.L. 82/2021 presso l'Agenzia) o i CV istituiti presso il Ministero dell'interno e il Ministero della difesa, all'effettuazione di verifiche preliminari e condizioni e test hardware e software su forniture di beni, sistemi e servizi ICT destinati a essere impiegati sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1 comma 2 lett. b) della L. 133/2019. Il Fornitore dovrà, pertanto, su richiesta dell'Amministrazione, mettere a disposizione il proprio know - how, i prodotti hardware e software oggetto di test, le risorse fisiche (ad es. componenti accessori, realizzazione di test bed, etc), logistiche (ad es. messa a disposizione di sedi idonee all'effettuazione dei test su richiesta dell'Amministrazione) e professionali (ad. es. figure professionali in grado di fornire il necessario supporto alle Amministrazioni sia nella fase che precede l'effettuazione dei test, che durante la loro esecuzione, nonché

successivamente, per la produzione di eventuale documentazione tecnico - amministrativa che si rendesse necessaria);

- Circolari AgID in tema di qualificazione dei prodotti Cloud e la Determinazione AgID N. 419/2020 avente ad oggetto “Chiarimenti applicativi in merito alle Circolari AGID nn. 2 e 3 del 9 aprile 2018, recanti i criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA e dei servizi SaaS per il Cloud della PA”;
- Ove applicabile la normativa in materia di **Finanziamenti PNRR/PNC** come disciplinata dal D.L. n. 77/2021, convertito con modificazioni dalla L. n. 108/2021.
- Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione, approvato dal DPCM 17 luglio 2020;
- Linee Guida AgID – Sicurezza nel procurement ICT di cui alla Det. N. 220/2020 del 17 maggio 2020;
- Il regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione” adottato da AGID con Determinazione 628/2021
- la determina n. 307 dell’agenzia per la Cybersicurezza Nazionali e relativi allegati
- le determinazioni dell’Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale riferibili alla qualificazione dei servizi cloud per la Pubblica Amministrazione;
- ulteriori previsioni in materia di qualificazione dei servizi cloud per la Pubblica Amministrazione.

Si applicano inoltre tutte le previsioni del Piano Triennale (nelle versioni aggiornate) e le norme italiane ed Europee da questo richiamate.

### **1.3 Cloud Service Provider (CSP)**

Tra le linee d’azione del Piano Triennale, nell’ambito della strategia di evoluzione del modello Cloud della PA, è prevista la definizione di regole e procedure per la qualificazione di **Cloud Service Provider (CSP) pubblici** per favorire l’adozione del modello del cloud computing nelle amministrazioni italiane.

La finalità è quella di creare un Catalogo Cloud della PA dove le pubbliche amministrazioni potranno acquistare servizi e infrastrutture cloud qualificati con caratteristiche omogenee e che rispettino elevati standard di sicurezza, efficienza e affidabilità.

L’Agenzia per l’Italia Digitale, il 9 aprile 2018, ha emesso due Circolari operative, una, la **numero 2**, per la qualificazione dei CSP per la PA (servizi IaaS e PaaS) e l’altra, la **numero 3**, per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA.

Le Circolari definiscono i requisiti e la procedura per la qualificazione dei Cloud Service Provider, articolata in tre fasi:

1. Richiesta di qualificazione



2. Conseguimento della qualificazione
3. Mantenimento della qualificazione (Monitoraggio).
  - **Circolare n. 2 del 9 aprile 2018** - Criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA: [https://trasparenza.agid.gov.it/archivio19\\_regolamenti\\_0\\_5374.html](https://trasparenza.agid.gov.it/archivio19_regolamenti_0_5374.html)
  - **Circolare n. 3 del 9 aprile 2018** - Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA: [https://trasparenza.agid.gov.it/archivio19\\_regolamenti\\_0\\_5375.html](https://trasparenza.agid.gov.it/archivio19_regolamenti_0_5375.html)
  - Tutti i servizi qualificati da AgID sono pubblicati all'interno del **"Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati"**: <https://cloud.italia.it/marketplace/supplier/market/index.html>

In conformità a quanto indicato nelle suddette Circolari, l'Agid potrà verificare in ogni momento il possesso dei requisiti previsti per la qualificazione CSP, salvo quanto previsto in dettaglio dalla normativa di gara, nonché disporre l'eventuale revoca come citata nella predetta Circolare. Valgono altresì le previsioni in materia di qualificazione dei prodotti cloud eventualmente sopravvenute a quanto sopra indicato.

#### 1.4 Introduzione ai Cataloghi SaaS

Le Gare Strategiche ICT già pubblicate da Consip costituiscono il primo blocco di gare a supporto della Trasformazione Digitale delineata dal Piano Triennale e dalla più recente Strategia Cloud Italia. Le Gare forniscono servizi e strumenti a disposizione delle Amministrazioni per consentire l'implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione Italiana.

Nell'ambito del **Programma Nazionale di Abilitazione al Cloud** è definita – tra le altre – la strategia *"Re-purchase"* che indirizza le Pubbliche Amministrazioni nel rimpiazzare un applicativo installato e gestito on-premise con la controparte SaaS.

Per rendere disponibili alle PPAA il maggior numero possibile di prodotti SaaS, verranno avviate diverse iniziative sul modello del Catalogo SaaS ognuna corrispondente ad uno specifico ambito software di interesse per le Amministrazioni.

Ai fini dell'acquisizione dei Prodotti SaaS offerti, e alla luce della natura del mercato di riferimento, gli stessi verranno qualificati come **'fornitura di beni'** benché la loro fruizione si manifesti di fatto come 'servizi per gli utenti'.

## 2 Modello di funzionamento

Lo scenario della presente iniziativa è caratterizzato dalla presenza di un **unico Lotto** di fornitura relativo all'ambito **IT Service Management**. L'ambito è logicamente suddiviso in 4 sotto-ambiti definiti come **bundle funzionali** (d'ora in poi anche Bundle):

- bundle ITSM
- bundle Operation Management
- Bundle Asset management;
- bundle Contract Management;

Per ognuno dei bundle il fornitore può offrire un solo prodotto (che può essere diversamente configurato in termini di caratteristiche ulteriori). I prodotti offerti, preventivamente valutati dalla Consip e i cui fornitori risulteranno aggiudicatari costituiranno la matrice di “Catalogo”, vale a dire una sorta di ‘vetrina’ dei prodotti offerti.

Per ciascun bundle sono definiti i requisiti minimi e le caratteristiche ulteriori che caratterizzeranno i prodotti presenti nel catalogo, così come dettagliato esaustivamente nell’ambito del Capitolato Tecnico Speciale.

Ogni prodotto pertanto avrà collegati **tutti i requisiti minimi e le caratteristiche ulteriori che lo contraddistinguono**: le Amministrazioni, accedendo al catalogo potranno implementare i propri requisiti minimi di AS (Ordinativo/Appalto Specifico) selezionando in maniera opportuna i filtri di selezione delle ulteriori caratteristiche (sia qualitative che quantitative).

A questo punto le Amministrazioni potranno concludere l’AS secondo quanto indicato nel Capitolato d’Oneri della presente documentazione di gara.

## 2.1 Indicatori di digitalizzazione

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

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

**Gli indicatori saranno utilizzati per il monitoraggio** dei contratti e del raggiungimento dei relativi obiettivi.

Ciascuna Amministrazione beneficiaria, assocerà **almeno 2 Indicatori Generali**, di cui almeno uno quantitativo e uno qualitativo, **per i quali fornirà le misure di riferimento ex ante ed ex post rispetto al contratto esecutivo**.

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

Indicatori quantitativi	Indicatori qualitativi	Indicatori di collaborazione e riuso
Riduzione % della spesa per l'erogazione del servizio	Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento	Riuso di processi per erogazione servi
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> )
--	---	---

**Per quanto riguarda gli Indicatori Specifici di digitalizzazione utilizzabili in funzione dell'Accordo Quadro di riferimento, fermo restando che le Amministrazioni beneficiarie avranno la facoltà di definire alcuni Indicatori Specifici di digitalizzazione, si rimanda al par. 2.2 dell'Appendice 1 al presente documento e al Capitolato tecnico Speciale. Inoltre, in sede di insediamento dell'Organismo di coordinamento e controllo sarà possibile per lo stesso ridefinire il perimetro degli indicatori specifici di digitalizzazione.**

## 2.2 Funzionamento dello strumento

### 2.2.1 Funzionamento degli Accordi Quadro

Al fine di utilizzare gli Accordi quadro ed attivare i servizi necessari, l'Amministrazione dovrà seguire l'*iter* procedurale descritto nel Capitolato d'Oneri, al quale si rimanda integralmente per il funzionamento degli Accordi Quadro.

L'affidamento del servizio oggetto dell'Accordo Quadro avviene all'esito dello svolgimento di **due fasi** procedurali:

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

### 2.2.2 Adesione all'Accordo Quadro

Le Amministrazioni legittimate affideranno i **Contratti Esecutivi**, successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro e per tutta la durata dello stesso, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro.

Si precisa che il Fornitore è tenuto ad inviare a Consip SPA ed all'Organismo di coordinamento e controllo per ogni ordinativo generato dall'adesione "a ordine" e per ogni Appalto Specifico aggiudicato, un report contenente:

- Referenziazione della Pubblica Amministrazione ordinante;
- Nominativo del referente della Pubblica Amministrazione;
- Quantità dettagliate ordinate per tutti i bundle;
- Durata del contratto.

Si precisa che relativamente all'Appalto Specifico non sarà facoltà del Fornitore rinunciare a un Appalto Specifico bandito dall'Amministrazione che includa **caratteristiche complementari** come definite nell'Allegato 1 Capitolato Tecnico Speciale, salvo che lo stesso Fornitore non dimostri di essere nell'impossibilità oggettiva di fornire le caratteristiche complementari richieste dall'Amministrazione in sede di AS. La rinuncia a partecipare all'AS dovrà essere comunicata mediante una dichiarazione rilasciata ai sensi del Dpr n. 445/2000, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del Fornitore, ove deve essere indicato nel dettaglio le ragioni relative a detta impossibilità. Dovrà quindi trasmetterne detta dichiarazione all'Amministrazione, a Consip S.p.A. ed all'Organismo di coordinamento e controllo. Restano salvi i poteri di ciascun ente sopra descritto.

***E' previsto un ordinativo minimo di 80.000,00€ (ottantamila/00).***

### 2.2.3 Contratto Esecutivo

L'Amministrazione, una volta implementati i filtri di Catalogo messi a disposizione dalla Consip, emetterà tramite la piattaforma Acquisti in Rete l'Ordine di acquisto (Ordinativo o a seguito di AS).

Contestualmente all'emissione dell'Ordine, l'Amministrazione stipulerà con il Fornitore selezionato il **Contratto Esecutivo**, sulla base dell'apposito schema allegato alla documentazione di gara. Esso conterrà almeno i seguenti elementi:

- Oggetto, dimensioni e prezzi,
- Durata,
- Valore complessivo,
- Rinvio alle modalità di esecuzione contrattuali previste nell'Accordo Quadro,
- Disciplina dell'esecuzione di verifiche tecniche e documentali in corso di fornitura,
- Prescrizioni relative alla riservatezza e alla trasparenza dei prezzi,
- Modalità e i termini di pagamento nel rispetto della normativa vigente,
- Impegno del fornitore al puntuale rispetto della Legge n. 136/2010 e successiva normativa attuativa e/o modificativa, ivi incluse le ipotesi di risoluzione contrattuale nei casi di mancato rispetto degli obblighi stabiliti in capo all'appaltatore,
- Eventuale copertura assicurativa,
- Disciplina del subappalto, nel rispetto di quanto stabilito all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016,
- Ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione del singolo appalto, in ragione di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nello schema di Accordo Quadro.
- Eventuale disciplina in materia di trattamento dei dati.

L'amministrazione allegnerà altresì l'**esito dei filtri di Catalogo**.

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.

Il Fornitore dovrà dar seguito alla **erogazione dei servizi in seguito alla emissione dell'Ordinativo di fornitura entro 4 giorni** dalla ricezione dello stesso.

Si rinvia in ogni caso alle previsioni contenute nell'Accordo Quadro per le modalità di stipula del Contratto Esecutivo.

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 del contratto esecutivo in funzione delle eventuali evoluzioni.

### **Requisiti organizzativi**

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 **8 ore lavorative** dall'inoltro 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.

### **2.2.4 Ruoli di coordinamento richiesti**

#### **2.2.4.1 Responsabile unico delle attività contrattuali**

Per l'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 degli Obiettivi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc.);
- 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;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- 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;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di Customer Satisfaction;

• .  
Trattandosi di fornitura di servizi assimilabili ad una fornitura, il RUAC potrà anche essere un responsabile commerciale del Fornitore.

Il RUAC, dovrà avere una **qualifica dirigenziale o da quadro direttivo**, con appositi poteri di firma tali da impegnare in maniera esecutiva l'aggiudicatario nei confronti dell'Amministrazione.

#### **2.2.4.2 Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi**

Il **Responsabile Tecnico** per l'erogazione dei servizi è il referente operativo del Fornitore per le attività di erogazione dei servizi. Il Fornitore dovrà rendere disponibile per ciascun Contratto esecutivo, in funzione dei servizi erogati, almeno un responsabile tecnico.

Il Responsabile dovrà 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 al responsabile tecnico:

- verifica sull'erogazione dei servizi, conformemente ai requisiti minimi e migliorativi 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 RUAC** (la figura può coincidere). In considerazione della natura delle attività da svolgere e a garanzia dell'operatività dei servizi, i Responsabili tecnici (se più di uno) devono essere reperibili telefonicamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20 e sempre tramite posta elettronica.

### **3 Strumenti a supporto della fornitura**

#### **3.1 Codice di condotta**

Costituisce requisito minimo di esecuzione l'adozione da parte dei Fornitori dei principi di cui alla *“Carta dei principi tecnologici del procurement”* 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 architetturali 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/>



#### **4 Organismo di coordinamento e controllo - compiti operativi**

Come indicato al paragrafo 1.1, è previsto un **Organismo di coordinamento e controllo**, il quale, per la presente iniziativa, avrà dei compiti specifici, fermo restando i compiti generali previsti al summenzionato paragrafo.

In tal caso, l'Organismo coinvolgerà i fornitori aggiudicatari che nomineranno in via ufficiale un rappresentante o più di uno, secondo le modalità indicato in un apposito regolamento.

I rappresentanti dei fornitori dovranno essere dotati di adeguati poteri di firma, come dimostrato da apposita documentazione inviata a Consip S.p.A., secondo le modalità indicate in un apposito regolamento.

L'Organismo di coordinamento e controllo adotterà un apposito regolamento che, in ogni caso, non consentirà agli aggiudicatari di influenzare in modo determinante l'esercizio dei poteri dell'Organismo stesso.

I Fornitori Aggiudicatari, con la stipula dei relativi contratti, si impegnano in ogni caso a recepire obbligatoriamente le indicazioni fornite dall'Organismo nei limiti in cui tali le indicazioni derivino da disposizioni normative cogenti e inderogabili, Regolamenti e Circolari adottate dai Soggetti Istituzionali competenti, anche alla luce delle prescrizioni derivanti dall'adozione dei decreti attuativi di cui all'art. 1, commi 2 e 3, D.L. n. 105/2019, e loro rispettivi aggiornamenti, e/o del Regolamento di cui al DPR 54/2021. Tali indicazioni potranno riguardare, a titolo non esaustivo:

- la sostituzione di prodotti oggetto del contratto e ancora commercializzati;
- l'inserimento di nuovi prodotti, comunque complementari/supplementari ai prodotti previsti in gara, ad esempio nel caso in cui sia necessario adeguare l'offerta del Fornitore per recepire caratteristiche, requisiti e standard delle forniture oggetto della presente iniziativa, così come prescritte dai decreti attuativi per le Amministrazioni che rientrano nel "Perimetro di sicurezza nazionale cibernetica";

##### **4.1 Compiti specifici**

L'Organismo di controllo, con la presenza senza diritto di voto di un rappresentante per ogni fornitore dotato di potere di firma, definirà in piena autonomia nei primi mese di attività una procedura per la revisione dei prezzi. La revisione riguarderà solo ed esclusivamente gli ordini diretti.

La revisione avverrà con cadenza periodica (anche trimestrale), o come diversamente approvato dall'Organismo.

In linea generale, la revisione terrà conto dell'andamento del mercato e di quello del listino dei singoli fornitori.

Fermo restando che le attività saranno tenute, come sopra definite, in confronto con i Fornitori aggiudicatari dell'AQ, sarà possibile organizzare sessioni specifiche con un singolo fornitore nel caso si debbano affrontare tematiche esclusivamente riferite a contratti dello specifico fornitore quali, a titolo di esempio: analisi SLA, analisi progetti, risoluzione situazioni critiche, analisi andamento Contratto Quadro, aggiornamento tecnologico dei servizi, verifica delle competenze/certificazioni delle figure professionali delle risorse impiegate.

#### **4.1.1 Verifica possesso caratteristiche ulteriori non possedute in fase di presentazione offerte.**

Durante l'esecuzione contrattuale è possibile che il progresso tecnologico innovi i prodotti SaaS offerti con l'introduzione di caratteristiche ulteriori non possedute in fase di presentazione offerte.

L'Organismo di coordinamento, raccolta la necessità di aggiornamento di un prodotto, richiederà sulla base di un apposito documento di "specifiche tecniche" la dimostrazione del possesso della nuova caratteristica e ne delibererà o meno il possesso ed il conseguente aggiornamento del Catalogo del fornitore.