

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI ACCORDI QUADRO AVENTI AD OGGETTO SERVIZI APPLICATIVI IN
OTTICA CLOUD E SERVIZI DI DEMAND E PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI
TERZA EDIZIONE
ID 2610**

ALLEGATO 12

CAPITOLATO TECNICO GENERALE

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Acronimi.....	3
1.2	Definizioni	4
2	CONTESTO.....	6
2.1	Linee Guida, Standard e Normativa di riferimento.....	6
3	RAZIONALI PER L'UTILIZZO DEGLI ACCORDI QUADRO.....	8
4	DURATA	9
5	LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	9
6	MODELLO DI FUNZIONAMENTO.....	11
6.1	Interazione tra i lotti.....	11
6.2	Adesione ai lotti dell'Accordo Quadro.....	11
6.2.1	Separazione tra i ruoli.....	14
6.3	Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi.....	15
6.3.1	Piano dei Fabbisogni	15
6.3.2	Piano Operativo	17
6.3.3	Contratto Esecutivo	18
6.3.4	Suddivisione del fabbisogno (solo Lotto 1 – Servizi applicativi in ottica cloud).....	19
6.4	Indicatori di digitalizzazione	20
6.5	Responsabilità ed obblighi dei fornitori.....	21
7	REQUISITI ORGANIZZATIVI.....	22
7.1	Aspetti organizzativi di carattere generale.....	22
7.1.1	Requisiti di qualità	22
7.1.2	Risorse impiegate	23
7.2	Ruoli di coordinamento richiesti.....	24
7.2.1	Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC).....	24
7.2.2	Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.....	25



1 PREMESSA

La presente iniziativa è suddivisa nei seguenti lotti:

Numero Lotto	Oggetto del lotto	CIG
1	Servizi applicativi in ottica cloud	A02590F330
2	Servizi di demand e PMO	A0259125A9

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

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

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

1.1 Acronimi

AgID: Agenzia per Italia Digitale

ACN: Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale

API: Application Programming Interface

AQ: Accordo Quadro

CAD: Codice dell’Amministrazione Digitale

CONSIP: Consip S.p.A.

FP, PF: Punto Funzione

GP, gg/pp: giorno/i persona

F/OSS: Free and Open Source Software

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

eIDAS: electronic IDentification Authentication and Signature - Regolamento (UE) n° 910/2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno

IaaS: Infrastructure as a Service

ICT: Information and Communication Technology

IT: Information Technology

KPI: Key Performance Indicator

MAC: Manutenzione Correttiva

MAD: Manutenzione Adeguativa

MEV: Manutenzione Evolutiva

PA: Pubblica Amministrazione

Procedura aperta per l’affidamento di Accordi Quadro, ai sensi del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., aventi ad oggetto servizi applicativi in ottica cloud e servizi di demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Locali – Terza Edizione – ID 2610

Allegato 12 - Capitolato Tecnico Generale

Classificazione: Consip Public



PAC: Pubblica Amministrazione Centrale

PAL: Pubblica Amministrazione Locale

PaaS: Platform as a Service

PNC: Piano Nazionale degli Investimenti Complementari

PNRR: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

SaaS: Software as a Service

HTTP: HyperText Transport Protocol

HTTPS: HyperText Transfer Protocol Secure

PMO: Project Management Office

SAL: Stato Avanzamento Lavori

KPI: Key Performance Indicator

PT: Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione

1.2 Definizioni

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

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

Amministrazione aggiudicatrice: Consip S.p.A.

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

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

Capitolato/i Tecnico Speciale: il/i documento/i che integrano il presente documento, relativi, rispettivamente, al lotto avente ad oggetto servizi applicativi in ottica cloud (Lotto 1) e al lotto avente ad oggetto servizi di demand e PMO (Lotto 2), che disciplinano i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi di ciascun lotto, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.

Contratto Esecutivo/di Fornitura: il contratto avente ad oggetto i servizi applicativi in ottica cloud oppure servizi di demand e PMO, che si perfeziona, a seguito della procedura descritta al paragrafo 6.3 del presente documento, con le modalità indicate nello specifico Accordo Quadro. Per Contratti Esecutivi si intendono i Contratti di fornitura come intesi nel Capitolato d'Oneri, nello schema di AQ e negli altri documenti di gara.

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

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

Tranche: quota parte di massimale, di ciascun lotto, che viene messa progressivamente a disposizione delle Amministrazioni per i relativi Piani dei Fabbisogni nel corso della durata dell'Accordo Quadro.



2 CONTESTO

Sin dalla sua prima edizione il **Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione** (Piano Triennale d'ora in avanti) ha guidato la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione, promuovendo lo sviluppo di una società digitale incentrata sui bisogni di cittadini e imprese.

Introdotta nel 2016 e giunta nel 2022 alla sua quarta edizione, il Piano Triennale declina la strategia e la visione in materia di digitalizzazione della PA in una serie di obiettivi operativi, risultati attesi, indicatori, milestone da raggiungere nel triennio di riferimento.

L'impostazione del Piano Triennale si è evoluta nel tempo: dall'enfasi sull'introduzione di un Modello strategico dell'ICT nelle prime edizioni, fino all'attuale attenzione all'implementazione e al monitoraggio dei risultati.

I principi cardine stabiliti dal Piano Triennale per guidare la trasformazione digitale sono: centralità di servizi digitali e mobili; cloud first e scalabilità; inclusione e accessibilità; sicurezza e privacy by design; user-centricity e agilità; once only e interoperabilità; open data come bene comune e codice aperto.

La quarta edizione relativa all'aggiornamento 2022-2024, realizzata dall'**Agenzia per l'Italia digitale (AgID)** insieme al **Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD)**, declina la visione e gli indirizzi in materia di digitalizzazione in obiettivi operativi e risultati attesi, **tenendo conto anche delle linee guida e delle risorse messe a disposizione dal PNRR**.

Il Piano Triennale delinea quindi il contesto abilitante ideale per lo **sviluppo di servizi applicativi innovativi**, integrati, inclusivi, focalizzati sull'utente finale, progettati con architetture flessibili cloud native, capaci di interoperare e scambiare dati tra PA diverse, basati il più possibile su software open source e riuso. Inoltre, esso orienta le PPAA ad adottare modelli agili, misurare le prestazioni, raccogliere feedback dagli utenti e migliorare continuamente i servizi. 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:

- favorire lo sviluppo di soluzioni applicative centrate sull'utente finale, progettate intorno alle esigenze di cittadini e imprese, abilitando la trasformazione digitale della PA;
- promuovere la diffusione di servizi digitali innovativi ed inclusivi, basati su tecnologie emergenti, per migliorare la qualità della vita delle persone e la competitività delle imprese;
- incentivare l'adozione di standard, l'introduzione di innovazioni e la sperimentazione nello sviluppo di soluzioni e servizi digitali della PA, per accelerarne la modernizzazione;
- 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, linee guida e standard che governano la presente iniziativa. Normativa di riferimento:

- D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 e s.m.i. (*"Codice dei contratti pubblici"*) e relative prassi attuative;
- Determinazione ACN n. 5489 dell'8 febbraio 2023 (termini per l'adeguamento delle infrastrutture e dei servizi cloud per le pubbliche amministrazioni);
- Decreto direttoriale ACN n. 29 del 02/01/2023 (nuovo processo di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione);
- Determina ACN n. 307 del 18 gennaio 2022 (ulteriori caratteristiche dei servizi cloud e requisiti per la qualificazione);
- Determina ACN n. 306 del 18 gennaio 2022 (modello per la predisposizione dell'elenco e della classificazione di dati e di servizi);
- 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. 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. 18 ottobre 2021 n. 179 (“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”);
- 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. 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. 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;
- Regolamento UE 2014/910 (eIDAS) 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.;

Documenti di indirizzo strategico per la Pubblica Amministrazione:

- Piano Triennale per l’informatica nella Pubblica Amministrazione <https://pianotriennale-ict.italia.it>;
- Strategia Cloud Italia <https://cloud.italia.it>;
- Strategia nazionale di cybersicurezza 2022-2026 e Piano di implementazione <https://www.acn.gov.it/strategia/strategia-nazionale-cybersicurezza> ;

Documenti di riferimento tecnico:

- Linee Guida AgID <https://www.agid.gov.it/it/linee-guida>;
- Guida tecnica AgID all’uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle Pubbliche Amministrazioni;
- 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 previsioni normative, alle 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 disposizioni normative, linee guida e standard deve essere riferito al più recente livello di standardizzazione e linee guida disponibile alla data di esecuzione, ad eccezione del conteggio dei Punti funzione, che avverrà secondo le regole descritte al par. 3.1. del Capitolato Tecnico Speciale – Lotto 1 “Servizi applicativi in ottica cloud”.

Si applicano inoltre tutte le previsioni normative italiane ed Europee richiamate dai riferimenti indicati, anche successivamente alla data di pubblicazione della procedura.

3 RAZIONALI PER L'UTILIZZO DEGLI ACCORDI QUADRO

La presente iniziativa è rivolta alle Pubbliche Amministrazioni Locali, individuate nell'elenco riportato nel seguito del paragrafo, stabilito in maniera complementare all'iniziativa ID 2483 “Servizi Applicativi in ottica Cloud e servizi di demand e PMO le Pubbliche Amministrazioni Centrali (c.d. AQ SAC 2)”.

Nel predetto elenco sono ricompresi:

a) I raggruppamenti istituzionali elencati nel “Consolidato ISTAT”, ad eccezione delle Autorità di sistema Portuale che, in ragione delle espresse ragioni di complementarietà, sono ricomprese nelle Pubbliche Amministrazioni che possono aderire all'“AQ SAC2”:

- Regioni
- Province Autonome
- Province
- Città metropolitane
- Comuni
- Comunità montane
- Unioni di Comuni
- 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)
- 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

b) i seguenti ulteriori raggruppamenti istituzionali:

- Istituti zooprofilattici sperimentali
- Consorzi di funzione ed associazioni tra enti locali non esercenti attività economiche
- Comunità isolate e di arcipelago
- **ogni altra Amministrazione e/o Ente pubblico, di rilevanza regionale o locale, che comunque non ricada nell'elenco delle Pubbliche Amministrazioni che possono aderire all'iniziativa c.d. AQ SAC 2;**



- **gli Organismi di diritto pubblico e le Società, partecipati/e, anche indirettamente, in via maggioritaria (in senso assoluto) dai soggetti di cui a tutti i punti precedenti, qualificabili come stazioni appaltanti.**

I soggetti individuati 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 Pubbliche Amministrazioni Locali potranno ricorrere a questa iniziativa solamente nel caso di indisponibilità di strumenti di acquisito destinati alle Pubbliche Amministrazioni Locali, aventi perimetro più specifico (ad es. Accordo Quadro Servizi Applicativi in Ottica Cloud 1 - Lotto 2 «PAL Contratti Grandi» o gare strategiche in ambito "Sanità digitale").

4 DURATA

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

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

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

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

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

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

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, a carico dello stesso Fornitore, sia del necessario corredo hardware e software sia degli eventuali collegamenti di rete necessari.

Il Fornitore deve disporre di strumenti per la collaborazione da remoto con l'Amministrazione e per la condivisione della attività (partecipazione ad attività di test, revisione dei documenti, ecc.) al fine di garantire, per tutti i servizi e



attività, la partecipazione effettiva e trasparente in modo semplice ed immediato, nel rispetto del livello di sicurezza dei sistemi dell'Amministrazione e senza costi aggiuntivi.

Tutti gli strumenti devono essere previsti nel Piano di Qualità Generale di lotto (per il Lotto 1 come definito nell'appendice "Cicli e Prodotti") e attivati nel periodo di *Set-up*.

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

Nel caso di servizi/attività svolte da remoto il Fornitore deve sempre considerare che le specifiche attività che richiedono la presenza fisica di personale dell'Amministrazione si terranno presso la/e sede/i 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, i Fornitori 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 i requisiti dei Fornitori per l'affidamento dei Contratti Esecutivi.

6.1 Interazione tra i lotti

Lo scenario della presente iniziativa è caratterizzato dalla presenza di un lotto avente ad oggetto servizi applicativi e un lotto avente ad oggetto servizi di demand e PMO, nella logica di separazione dei ruoli rispetto ai servizi erogati dai relativi fornitori.

Tale processo di specializzazione si innesta nel contesto generale di cambiamento delineato dal Piano triennale per l'informatica nella PA e dalla Strategia Cloud Italia per cui l'Amministrazione beneficiaria potrà disegnare il proprio percorso di trasformazione avendo a disposizione strumenti e competenze – di natura tecnologica e non – in grado di supportarla in tutti i passaggi evolutivi verso un modello **cloud native** o **cloud-first**.

In questa ottica nell'ambito della presente gara i servizi di demand e PMO del lotto 2 potranno essere utilizzati, tra l'altro, dall'Amministrazione nella valutazione comparativa delle diverse soluzioni di migrazione in cloud ammissibili, ai sensi dell'articolo 33-septies del DL 179/2012 (es. Polo Strategico Nazionale, infrastrutture della PA adeguate, soluzioni cloud qualificate) mentre i servizi di migrazione applicativa (re-platform e re-architect) del Lotto 1 non potranno essere utilizzati nei casi in cui l'Amministrazione abbia già individuato, nell'ambito del processo di migrazione o della propria Strategia di migrazione, il Polo Strategico Nazionale come infrastruttura cloud di destinazione.

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

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

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

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

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

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

6.2 Adesione ai lotti dell'Accordo Quadro

Al fine di utilizzare gli specifici Accordi 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 dello specifico Accordo Quadro e la sua stipula, a cura della Consip S.p.A.;
- **la seconda fase (II)**, che si caratterizza per l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo, a cura della singola Amministrazione contraente, come di seguito riportato.

Tale seconda fase avverrà ai sensi di quanto previsto dall'art. 59, 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 aggiudicatari dell'Accordo Quadro, senza l'apertura di un nuovo confronto competitivo.

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

- è previsto un meccanismo che prevede il rilascio del massimale dello specifico Accordo Quadro in quattro tranches, e, segnatamente:
 - quattro tranches per un valore massimo pari a € 375.000.000,00 ciascuna per il Lotto 1 - Servizi applicativi in ottica cloud;
 - quattro tranches per un valore massimo pari a € 37.500.000,00 ciascuna per il Lotto 2 - Servizi di demand e PMO;

che saranno progressivamente messe a disposizione per l'invio dei Piani dei Fabbisogni e la conseguente stipula del Contratto Esecutivo da parte delle Amministrazioni, con le seguenti modalità (ferme restando le deroghe meglio rappresentate nel seguito del presente documento):

- la prima tranche sarà messa a disposizione delle Amministrazioni all'attivazione dell'Accordo Quadro relativo a ciascun lotto;
 - le successive tre tranches saranno messe a disposizione delle Amministrazioni ciascuna alla completa erosione della tranche precedente.
- nell'ambito di ciascuna delle suddette tranches, le Amministrazioni affideranno i Contratti Esecutivi agli aggiudicatari dello specifico Accordo Quadro secondo il meccanismo della ripartizione in quote. Le Amministrazioni affideranno i Contratti Esecutivi dapprima in favore del concorrente primo graduato sino all'esaurimento del valore della "quota massima aggiudicabile" prevista nella specifica tranche per tale operatore. Successivamente, le Amministrazioni affideranno i Contratti Esecutivi in favore dell'aggiudicatario classificatosi secondo nella graduatoria di merito sino all'esaurimento del valore della successiva "quota massima aggiudicabile" prevista nella specifica tranche per tale operatore.

Tale criterio opererà sino all'aggiudicatario dell'Accordo Quadro collocatosi all'ultima posizione utile nella relativa graduatoria di merito.

La ripartizione in quote agli aggiudicatari avviene in base all'ordine di graduatoria e ai requisiti di partecipazione dai medesimi dimostrati, secondo l'algoritmo descritto al paragrafo 23 del Capitolato d'Oneri.

Laddove non venissero assegnate tutte le quote e sempre che ciascun concorrente dimostri il possesso del relativo requisito sarà possibile attribuire anche a più di un concorrente la quota di medesimo valore, nei limiti del massimale dell'AQ.

Nella seguente tabella viene indicato, per ciascun lotto, il possibile valore della quota aggiudicabile da ciascun operatore economico, da applicarsi nell'ambito di ciascuna tranche:

Tabella 6.1 - Schema dei possibili valori delle quote massime aggiudicabili al singolo operatore economico

Lotto 1 Servizi Applicativi in ottica cloud						
Numero Massimo Aggiudicatari	6					
Quote massime aggiudicabili						
Valore percentuale	30%	25%	20%	15%	6%	4%



Valore economico (in milioni di €)	450	375	300	225	90	60
Singola tranche (in milioni di €)	112,5	93,75	75	56,25	22,5	15
Requisito fatturato globale (in milioni di €)	112,5	93,75	75	56,25	22,5	15

Lotto 2 Servizi di Demand e PMO				
Numero Massimo Aggiudicatari	4			
Quote massime aggiudicabili				
Valore percentuale (%)	40%	30%	20%	10%
Valore economico (in milioni di €)	60	45	30	15
Singola tranche (in milioni di €)	15	11,25	7,5	3,75
Requisito fatturato globale (in milioni di €)	15	11,25	7,5	3,75

A titolo di esempio, nelle tabelle di seguito riportate vengono indicate alcune possibili combinazioni di assegnazione delle quote massime aggiudicabili nell'ambito di una singola tranche dell'Accordo Quadro del Lotto 1, in funzione del: i) numero di aggiudicatari; ii) valore delle quote agli stessi assegnabili in base della dimostrazione del possesso del relativo requisito di partecipazione; iii) rispettivo collocamento in graduatoria.

Per maggiori approfondimenti si rimanda al paragrafo 23 del Capitolato d'Oneri.

Tabella 6.2 - Esempi di ripartizione delle quote del Lotto 1 – Servizi applicativi in ottica cloud

Esempio 1: 6 aggiudicatari, tutti con requisito per quota massima (30%)							Totale
Operatore (in ordine di graduatoria)	A	B	C	D	E	F	
Requisito posseduto dall'Operatore (%)	30	30	30	30	30	30	
Quota definitiva assegnata (%)	30	25	20	15	6	4	100
Importo quota massima aggiudicabile (in mln €)	450	375	300	225	90	60	1.500
Quota singola tranche (in mln €)	112,5	93,75	75	56,25	22,5	15	375
Spiegazione	Avendo tutti gli operatori economici dimostrato il possesso del requisito previsto per l'affidamento della quota pari al valore del 30%, tutte le quote vengono assegnate ai singoli o.e. secondo l'ordine decrescente di importo e nel rispetto del collocamento di ciascuno in graduatoria. Il massimale dell'Accordo Quadro assegnato è pari al 100% dell'importo totale e il valore della singola tranche sarà pari a 375 milioni di €.						

Esempio 2: 6 aggiudicatari, alcuni con requisiti inferiori alla quota massima (30%)							Totale
Operatore (in ordine di graduatoria)	A	B	C	D	E	F	
Requisito posseduto dall'Operatore (%)	25	15	15	30	30	6	
Quota definitiva assegnata (%)	25	15	15	30	6	4	95
Importo quota massima aggiudicabile (in mln €)	375	225	225	450	90	60	1.425
Quota singola tranche (in mln €)	93,75	56,25	56,25	112,5	22,5	15	356,25
Spiegazione	Agli operatori economici A, B e C è assegnata la quota di importo massimo aggiudicabile in funzione del possesso del requisito dai medesimi dimostrato e secondo il relativo ordine di graduatoria. All'operatore D è assegnata la quota del 30% essendo, in ordine di graduatoria, il primo operatore ad aver dimostrato il possesso del requisito del 30%. Non essendo stata attribuita a nessun operatore la quota del 20% agli operatori B e C verrà attribuita la medesima quota del 15% avendo entrambi dimostrato il possesso del requisito richiesto per l'affidamento di tale quota. Il massimale dell'Accordo Quadro assegnato è pari al 95% dell'importo totale e il valore della singola tranche sarà pari a 356,25 milioni di €.						

Esempio 3: 4 aggiudicatari, alcuni con requisiti inferiori alla quota massima (30%)	Totale
---	--------

Procedura aperta per l'affidamento di Accordi Quadro, ai sensi del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., aventi ad oggetto servizi applicativi in ottica cloud e servizi di demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Locali – Terza Edizione – ID 2610

Allegato 12 - Capitolato Tecnico Generale

Classificazione: Consip Public



Operatore (in ordine di graduatoria)	A	B	C	D	E	F	
Requisito posseduto dall'Operatore (%)	30	20	30	30		-	
Quota definitiva assegnata (%)	30	20	25	15			90
Importo quota massima aggiudicabile (in mln €)	450	300	375	225			1.350
Quota singola tranche (in mln €)	112,5	75	93,75	56,25			337,5
Spiegazione	Agli operatori economici A, B e D è assegnata la quota di importo massimo aggiudicabile in funzione del possesso del requisito dai medesimi dimostrato e secondo il relativo ordine di graduatoria. All'operatore C è assegnata la quota del 25%, essendo in ordine di graduatoria, il primo operatore ad aver dimostrato il possesso del requisito del 25%. Il massimale dell'Accordo Quadro assegnato è pari al 90% dell'importo totale e il valore della singola tranche sarà pari a 337,5 milioni di €.						

Qualora il numero degli aggiudicatari sia inferiore a:

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

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

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

- della singola tranche;
- dello specifico Accordo Quadro;

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

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

6.2.1 Separazione tra i ruoli

In parziale deroga al meccanismo delle quote di cui sopra, tenuto conto che le attività di demand e PMO hanno lo scopo di supportare l'Amministrazione nell'organizzazione, pianificazione, controllo e coordinamento generale delle attività afferenti ai servizi applicativi, in una logica di separazione dei ruoli tra i servizi «core» e le relative attività di demand e PMO, **la singola Amministrazione non potrà affidare un Contratto Esecutivo nell'ambito del Lotto 2 ad un operatore a cui abbia già affidato preliminarmente il connesso Contratto Esecutivo nell'ambito del Lotto 1. Pertanto qualora si verifichi tale circostanza l'Amministrazione sarà tenuta a scorrere l'elenco degli Aggiudicatari dell'Accordo Quadro del Lotto 2, secondo il meccanismo delle quote e delle tranche descritto in precedenza**

Procedura aperta per l'affidamento di Accordi Quadro, ai sensi del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., aventi ad oggetto servizi applicativi in ottica cloud e servizi di demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Locali – Terza Edizione – ID 2610

Allegato 12 - Capitolato Tecnico Generale

Classificazione: Consip Public



(passando quindi all'aggiudicatario che segue nell'ordine delle quote di cui alla singola tranche, e, nel caso in cui non vi siano più aggiudicatari cui scorrere nell'ambito di tale tranche, seguendo nuovamente l'ordine delle quote nell'ambito della successiva tranche a partire dal primo aggiudicatario), sino a giungere all'aggiudicatario per il quale non sussiste tale vincolo.

Si precisa che tale vincolo sussiste anche qualora:

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

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

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

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

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

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

6.3 Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi

L'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avverrà con le modalità di seguito descritte ed operativamente con l'emissione di ordini di fornitura 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 Pre-ordine per Richiesta Preliminare di Fornitura (Piano dei fabbisogni);
- d) emissione dell'ordine di fornitura 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 identificato con le modalità di cui al precedente punto 6.2, il **"Piano dei Fabbisogni"**, contenente i) i servizi, le caratteristiche qualitative, i dimensionamenti; ii) la

Procedura aperta per l'affidamento di Accordi Quadro, ai sensi del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., aventi ad oggetto servizi applicativi in ottica cloud e servizi di demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Locali – Terza Edizione – ID 2610

Allegato 12 - Capitolato Tecnico Generale

Classificazione: Consip Public



descrizione del contesto tecnologico ed applicativo e la descrizione delle attività dimensionate, al fine di permettere la contestualizzazione dei servizi e la declinazione nei gruppi di lavoro e strumenti a supporto.

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

- la motivazione oggettiva che può giustificare la scelta dell'Aggiudicatario da parte dell'Amministrazione, facendo riferimento al meccanismo delle quote e delle tranche e ai relativi vincoli e deroghe di cui al precedente paragrafo 6.2. In particolare, l'Amministrazione dovrà specificare se sta operando o meno in deroga al meccanismo delle quote/tranche di cui al paragrafo 6.2 e, in caso affermativo, dovrà indicare lo specifico presupposto della deroga ricorrente nel caso di specie tra quelli indicati al precedente paragrafo 6.2.1 e, per il solo Lotto 1, al successivo paragrafo 6.3.4;
- indicazione se il Contratto Esecutivo è finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC;
- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione di ciascun servizio oggetto di fornitura;
- la durata del Contratto Esecutivo e di ciascun servizio oggetto di fornitura;
- le modalità di erogazione e consuntivazione di ciascun servizio oggetto di fornitura, nel rispetto delle previsioni del relativo Accordo Quadro;
- per ciascun servizio richiesto, la metrica di misurazione, la modalità di dimensionamento (pluralità di interventi/attività oppure puntuale), dimensionamento, luogo di erogazione (da remoto oppure presso la PA). Si precisa che il dimensionamento può essere dedicato e specifico di un unico servizio erogabile in un'unica attività oppure la sommatoria di attività/interventi che saranno attivati ed erogati nella durata della fornitura;
- 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 in merito alle modalità di presentazione della Garanzia Definitiva (anche tenuto conto di quanto previsto al successivo paragrafo 6.3.2);
- eventuali precisazioni, nel rispetto della disciplina contenuta nel relativo Accordo Quadro e relativi allegati, in merito alle modalità di svolgimento delle verifiche di conformità.

Ai fini del corretto utilizzo dell'Accordo Quadro, come indicato anche in premessa del Capitolato d'Oneri, si precisa che con riferimento alla presente iniziativa **non trova applicazione la normativa in materia di cybersicurezza** in quanto l'appalto ha ad oggetto servizi ICT non strettamente riconducibili a quelli individuati dal DPCM del 15 giugno 2021, pubblicato in data 19/08/2021. Inoltre le Amministrazioni non potranno avvalersi di tale iniziativa per l'affidamento di prestazioni ricadenti in contesti di impiego "connessi alla tutela degli interessi nazionali strategici", ai sensi dell'art. 108 comma 4 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i..

Nel caso di Contratti Esecutivi 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 dovrà essere, altresì, allegato lo Schema di Contratti Esecutivi 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

Procedura aperta per l'affidamento di Accordi Quadro, ai sensi del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., aventi ad oggetto servizi applicativi in ottica cloud e servizi di demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Locali – Terza Edizione – ID 2610

Allegato 12 - Capitolato Tecnico Generale

Classificazione: Consip Public



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

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

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, contenute nel Piano dei fabbisogni, e deve essere formulata una proposta operativa, coerente rispetto al contesto tecnologico e applicativo indicato nel Piano dei Fabbisogni, secondo le modalità tecniche e operative e i corrispettivi unitari così come risultanti dall'offerta tecnica ed economica e dalla documentazione contrattuale di cui all'Accordo Quadro.

Entro un termine massimo di **15 giorni lavorativi** dall'invio del Piano dei fabbisogni, o dal maggiore termine eventualmente indicato dall'Amministrazione (comunque non superiore a 30 giorni solari), 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, delle penali previste nel relativo 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 nelle Capitolato Tecnico Speciale di ciascun lotto, il Piano Operativo dovrà analizzare/definire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti aspetti in coerenza al Piano dei Fabbisogni:



- le quantità previste per ciascun servizio oggetto di fornitura con eventuale proposta di nuovo dimensionamento economico diverso da quello indicato nel Piano dei Fabbisogni;
- la data di attivazione di ciascun servizio oggetto 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;
- nominativo, il relativo CV e i contatti per il RUAC del Contratto Esecutivo e per i Responsabili Tecnici di cui al successivo paragrafo 7.2.2;
- ove non pubblicati alla stipula dell'Accordo Quadro, generalità e codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul conto/i corrente/i dedicato/i di cui al paragrafo 23.1, lett. b), del Capitolato d'Oneri.

Unitamente al Piano Operativo dovrà essere, altresì, trasmessa all'Amministrazione la Garanzia Definitiva relativa al Contratto Esecutivo, come previsto al paragrafo 23.2 del Capitolato d'Oneri e nel rispetto delle indicazioni fornite nel Piano dei Fabbisogni. Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia comunicato al Fornitore, tramite il Sistema, il CIG derivato in sede di invio del Piano dei Fabbisogni, o in presenza di altri motivi oggettivi che impediscano l'invio della Garanzia contestualmente al Piano Operativo, l'Amministrazione medesima potrà autorizzare il Fornitore a trasmettere la Garanzia Definitiva entro apposito termine, dalla stessa definito e comunicato formalmente al Fornitore, anche successivo a quello di invio del Piano Operativo, ma comunque antecedente rispetto al termine ultimo per l'approvazione del Piano Operativo stesso di cui al successivo paragrafo 6.3.3 del presente documento (tenendo conto anche dell'eventuale richiesta di modifica del Piano Operativo o di ulteriori giorni per la relativa verifica). In caso di mancato invio della Garanzia Definitiva entro i suddetti termini, il Piano Operativo dovrà essere considerato dalle Amministrazioni come non trasmesso, tanto ai fini dell'applicazione della penale da ritardo di cui al secondo capoverso del presente paragrafo, tanto ai fini dei successivi termini e adempimenti di cui al paragrafo 6.3.3 del presente documento.

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

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

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

Il Fornitore, entro il quarto giorno lavorativo successivo alla ricezione del Contratto Esecutivo sottoscritto dalla Amministrazione, provvederà a sottoscrivere il contratto e a caricare e accettare lo stesso a Sistema inviandolo al contempo a Consip tramite PEC, pena l'applicazione delle penali previste nell'Accordo Quadro.

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

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. 120 del D. Lgs. n. 36 /2023 e s.m.i.. In particolare, ove necessario, troverà applicazione l'art. 120, co. 10, del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., 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. Come previsto nel Capitolato Tecnico Speciale relativo al lotto applicativo, tale piano dovrà contenere al proprio interno anche il piano di subentro e *Set-up* (qualora l'Amministrazione non abbia richiesto il subentro, tale piano dovrà essere limitato alle sole attività di *Set-up*);
- un piano della qualità specifico (ad integrazione del Piano della Qualità Generale che deve essere trasmesso alla Consip S.p.A. ai sensi del successivo paragrafo 7.1.1), contenente: i) l'organizzazione di ciascuno dei servizi (organigramma e responsabilità assegnate); ii) metodi tecniche e strumenti applicabili per ciascun servizio; iii) requisiti di qualità;
- i CV delle risorse professionali che verranno impiegate per l'erogazione dei servizi, con le relative certificazioni richieste e/o proposte in prima fase.

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

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

Tabella 6.3 Suddivisione del fabbisogno

CONDIZIONI OGGETTIVE	
Presenza di aree applicative “Critiche”	Elenco aree “Critiche”: <ul style="list-style-type: none">• applicazioni di Classe di Rischio A (come meglio definita nelle Capitolato Tecnico Speciale relativo al Lotto 1 – Servizi applicativi);



	<ul style="list-style-type: none"> • applicazioni che supportano processi amministrativi ad alta disponibilità; • applicazioni in cui sia presente una situazione di lock-in.
Presenza di servizi che devono essere svolti da operatori in posizione di reciproca indipendenza	<p>Elenco, esemplificativo, di servizi che devono essere svolti da operatori in posizione di reciproca indipendenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sviluppo e gestione applicativa (se previsto nell'organizzazione dell'Amministrazione); • attività di Supporto Tecnico-Specialistico indipendente dalle attività realizzative o di gestione; • necessità di suddivisioni del ciclo di vita del software da parte dell'Amministrazione.

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

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

6.4 Indicatori di digitalizzazione

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 Generali di digitalizzazione

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



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 Piano Strategico 2022-2024.

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, a sottoscrivere, ove previsti, i regolamenti di pertinenza e ad agire in linea con gli stessi supportando gli Organismi eventualmente preposti e/o Consip nelle attività, rispettando gli obblighi contrattuali assunti nei Contratti di Accordo Quadro derivanti dalle procedure di gara di cui risulteranno aggiudicatari.

In particolare, il Fornitore:

- a) nell'ambito dell'esecuzione contrattuale e dell'erogazione dei servizi, il **Fornitore assume l'obbligo** di rispettare quanto previsto dalla **carta dei principi tecnologici del procurement**, come descritti in dettaglio al seguente link
<https://carta-dei-principi-tecnologici-del-procurement.readthedocs.io/it/latest/>
- b) nell'ambito delle attività di coordinamento tecnico il **Fornitore assume i seguenti obblighi**:
 - T1. partecipare agli incontri periodici dell'Organismo preposto, rendendo disponibili le informazioni e i dati di avanzamento delle attività e dei contratti, in funzione dell'Ordine del Giorno stabilito per l'incontro stesso;
 - T2. supportare gli Organismi preposti nella eventuale **verifica di congruità tecnico/economica e all'analisi di progetti analoghi implementati, nell'ambito degli stessi contratti, da Amministrazioni diverse**;
 - T3. collaborare, su richiesta degli Organismi preposti, alle attività di analisi e approfondimento *ad hoc* individuate dagli Organismi stessi;
 - T4. fornire, secondo la periodicità dettagliata nei regolamenti, **proposte di standardizzazione di processi e/o sistemi e/o soluzioni ICT** (in funzione del proprio ambito di fornitura), fornendo supporto per l'analisi e gli approfondimenti all'Organismo preposto;
 - T5. fornire agli Organismi preposti, secondo la periodicità dettagliata nei regolamenti, **report descrittivi di tutte le iniziative progettuali eseguite, motivando i casi in cui i processi/le soluzioni sviluppate si sono differenziate da pregresse analoghe**;
 - T6. predisporre ed inviare agli Organismi preposti, con le modalità e le tempistiche che saranno riportate nel Regolamento, **un documento che illustri l'evoluzione tecnologica e/o i trend di digitalizzazione sul mercato dei servizi oggetto del proprio contratto con eventuali proposte di evoluzione e/o adeguamento dei servizi stessi**;
 - T7. fornire agli Organismi preposti, secondo la periodicità dettagliata nei regolamenti, **report con proposte di nuovi indicatori di digitalizzazione** da inserire nell'elenco degli indicatori.
- c) Nell'ambito delle attività di coordinamento il **Fornitore assume i seguenti obblighi**:
 - S1. supportare l'Organismo preposto nell'analisi **dei progetti ad alta criticità segnalati dagli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo**;
 - S2. supportare l'Organismo preposto nell'analisi **delle best practices e la standardizzazione di processi, modelli, soluzioni, metriche, metodologie di stima e modalità di remunerazione dei servizi**;
 - S3. fornire, secondo la periodicità stabilita, **report che evidenzino processi/applicazioni/soluzioni ICT che sono state impiegate presso molteplici Amministrazioni**.



7 Requisiti Organizzativi

7.1 Aspetti organizzativi di carattere generale

Il presente capitolo illustra i requisiti organizzativi del Fornitore.

7.1.1 Requisiti di qualità

La qualità dei servizi è garantita dall'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza all'Amministrazione che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti richiesti.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gli indicatori di qualità che devono essere puntualmente rilevati dal Fornitore sono quelli indicati nelle apposite appendici al Capitolato Tecnico Speciale e quelli aggiuntivi, proposti dal Fornitore nell'ambito dell'Offerta Tecnica.

Si precisa che tutte le prescrizioni del Capitolato Tecnico Generale e dei Capitolati Tecnici Speciali e le rispettive appendici sono requisiti minimi, ai quali si aggiungono gli impegni assunti in offerta tecnica. Il mancato rispetto costituisce pertanto inadempimento contrattuale.

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



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

Il Piano della Qualità Generale:

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

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

7.1.2 Risorse impiegate

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

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

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica, aggiornati sulla base dell'evoluzione tecnologica e dell'aggiornamento di standard e linee guida nonché della normativa di riferimento relativa alla presente iniziativa.

In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

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

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

Ciascun Fornitore dello specifico Accordo Quadro ha l'obbligo di assicurare:

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

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



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

7.2 Ruoli di coordinamento richiesti

Il Fornitore è tenuto ad impiegare i referenti di seguito indicati, quali ruoli minimi di coordinamento delle attività contrattuali previste. In caso di inadeguatezza, impreparazione e/o incompetenza, il referente dovrà immediatamente essere sostituito con una figura rispondente ai requisiti minimi richiesti, con l'eventuale applicazione dei rilievi e/o delle penali contrattualmente previsti.

Per tutti i referenti richiesti e/o offerti, il Fornitore dovrà indicare un numero di telefono cellulare e un indirizzo di posta elettronica, attivo durante l'orario di lavoro richiesto per la fornitura, e garantire la risposta ai quesiti posti dall'Amministrazione entro 4 ore lavorative dall'inoltro o dal contatto telefonico, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

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

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

7.2.1 Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)

Per ciascun Accordo Quadro e per ogni singolo Contratto Esecutivo, il Fornitore dovrà indicare un Responsabile unico delle attività contrattuali (di seguito per brevità anche RUAC). Il RUAC dovrà riferire, per quanto di competenza, alla Consip S.p.A. (in caso di RUAC dell'Accordo Quadro) o alle Amministrazioni (in caso di RUAC del Contratto Esecutivo) su tutte le tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, il controllo del Piano dei Fabbisogni e del Piano Operativo, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in Offerta Tecnica;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura del servizio;
- predisposizione dei Piani della Qualità Specifici e garanzia del rispetto del Piano della Qualità Generale e delle specificità dei servizi richiesti;
- verifica dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura del servizio ed individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- verifica dei risultati sugli indicatori di qualità e di digitalizzazione;
- problematiche relative a eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti 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 dello specifico Accordo Quadro, coadiuvato dai RUAC dei Contratti Esecutivi e dai responsabili tecnici di cui al paragrafo 7.2.2 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;
- gestire a livello territoriale quanto previsto per la figura del RUAC, interfacciandosi, ove necessario con i Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.

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

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

Il nominativo, il CV e i contatti del RUAC dello specifico Accordo Quadro dovrà essere trasmesso a Consip S.p.A. ai fini dalla stipula dello stesso, pena l'applicazione delle penali.

Unitamente al Piano operativo, il Fornitore dovrà fornire il nominativo, il relativo CV e i contatti per il RUAC del Contratto Esecutivo e per i Responsabili tecnici di cui al successivo paragrafo, pena l'applicazione delle penali

7.2.2 Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi

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

In considerazione della natura delle attività da svolgere e a garanzia dell'operatività dei servizi, i Responsabili tecnici devono essere reperibili telefonicamente e tramite posta elettronica dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 20:00, senza oneri aggiuntivi.

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

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

I suddetti responsabili dovranno garantire il corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto degli indicatori di qualità previsti nelle Appendici 2 del Capitolato Tecnico Speciale.

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

Referenti relativi alle varie tipologie di Servizi applicativi e accessori:

- coordinamento delle attività e delle risorse impiegate nello specifico servizio, nel rispetto dei Piani di Qualità e del Piano di Lavoro;
- verifica sull'erogazione delle attività di tutte le risorse coinvolte nei servizi, conformemente ai requisiti minimi di qualità della fornitura;



- partecipazione alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni.

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

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

- coordinamento tecnologico, di indirizzo metodologico e di verifica di compliance agli standard della piattaforma Cloud di riferimento per tutti i progetti ed attività di sviluppo, evoluzione e manutenzione cloud-native/ready;
- valutazione del grado di innovazione tecnologica delle Amministrazioni e interlocuzione con gli organismi di coordinamento e controllo per le tematiche di migrazione e evoluzione in Cloud;
- verifica sull'erogazione delle attività di tutte le risorse coinvolte nei servizi, conformemente ai requisiti minimi di qualità della fornitura;
- partecipazione alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni.

Il profilo professionale richiesto per la figura di responsabile del servizio dovrà corrispondere al Cloud Application Architect.

Referente tecnico relativo ai Servizi di demand e PMO:

- coordinamento delle risorse impiegate nei servizi;
- verifica sull'erogazione delle attività di tutte le risorse coinvolte nei servizi, conformemente ai requisiti minimi di qualità della fornitura;
- partecipazione alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni;
- interazione con i responsabili tecnici del lotto relativo ai servizi applicativi e/o di altre gare strategiche e/o di altri contratti laddove necessario e richiesto dalle Amministrazioni.

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