

Servizi applicativi e accessori in ottica cloud 2 - PAC

GUIDA ALL'ACCORDO QUADRO

SOMMARIO

1 PREMESSA..... 5

2 OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO 7

 2.1 MODELLO DI FUNZIONAMENTO..... 7

3 DURATA DELL'ACCORDO QUADRO 11

4 MASSIMALI E VALORI ECONOMICI DELL'ACCORDO QUADRO 12

5 PROCESSO E MODALITÀ DI ADESIONE AL LOTTO 1 – SERVIZI APPLICATIVI 13

 5.1 EMISSIONE DELL'ORDINE DI RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (PIANO DEI FABBISOGNI) 15

 5.2 NECESSITÀ DI SUDDIVISIONE DEL PIANO DI FABBISOGNI 21

 5.3 EMISSIONE ORDINE DEFINITIVO (OPF-ODA), ACCETTAZIONE PIANO OPERATIVO..... 23

 5.4 ATTO MODIFICATIVO IN DECREMENTO..... 26

 5.5 KIT PER ORDINE (ODA)..... 27

6 SERVIZI APPLICATIVI OGGETTO DEL LOTTO 27

 6.1 SERVIZIO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SW (SVI)..... 29

 6.2 SERVIZIO DI MIGRAZIONE APPLICATIVA AL CLOUD (MI) 31

6.3	SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DI SOLUZIONI DI TERZE PARTI/OPEN SOURCE/RIUSO (CF)	31
6.4	SERVIZIO DI SVILUPPO E EVOLUZIONE SOFTWARE IN CO-WORKING CON L'AMMINISTRAZIONE (CW)	33
6.5	SERVIZI DI MANUTENZIONE	34
6.6	SERVIZIO TECNICO SPECIALISTICO ICT (SS).....	35
6.7	SERVIZIO DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO (GA)	37
6.8	SERVIZI ACCESSORI	38
7	LA GARANZIA SUL SOFTWARE.....	40
8	LA CLASSE DI RISCHIO DELLE APPLICAZIONI	40
9	ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	40
10	SUBAPPALTO	44
11	REVISIONE PREZZI	44
12	CHIARIMENTI	44
13	ESECUZIONE DEI CONTRATTI ESECUTIVI	51
14	SERVIZI EROGATI IN MODALITÀ PROGETTUALE A CORPO	55
15	OBIETTIVI MISURATI IN PUNTI FUNZIONE	57

16	SERVIZI A CONSUMO	59
17	FATTURAZIONE E CORRISPETTIVI.....	59
18	INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE	61
19	PENALI.....	63

1 Premessa

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip, e viceversa, né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva dell'Accordo quadro per **Servizi applicativi e accessori in ottica cloud 2 - PAC** (di seguito, per brevità, anche AQ), stipulato, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. b), del D.Lgs. 50/2016, con più operatori economici quali aggiudicatari della procedura di gara per il suddetto Accordo Quadro, sul quale basare l'aggiudicazione di contratti esecutivi aventi ad oggetto servizi applicativi IT, mediante Ordinativi di fornitura (di seguito per brevità OPF/ODA) che le Amministrazioni potranno sottoscrivere nel periodo di vigenza del presente Accordo quadro.

Il presente accordo quadro è dedicato alle Pubbliche Amministrazioni Centrali, come definite al capitolo 3 del Capitolato Tecnico Generale.

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

Il modello adottato per il presente Accordo Quadro prevede una gara strutturata in due fasi procedurali:

- la prima fase (AQ), nella quale la Consip ha aggiudicato l'Accordo Quadro ai seguenti operatori economici, le cui offerte costituiscono parte integrante dell'AQ medesimo

- la seconda fase, caratterizzata dall'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo a cura della singola Amministrazione Contraente. Pertanto, ogni obbligazione derivante dall'esperimento di un (dal rispetto dei livelli di servizio all'eventuale applicazione delle penali) riguarda i soli rapporti tra Amministrazione e Fornitore Aggiudicatario del relativo OPF e che tale Fornitore è il solo responsabile dell'adempimento contrattuale.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa all'Accordo Quadro, è disponibile sul sito internet <http://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Acquista > Accordi Quadro> Servizi applicativi e accessori in ottica cloud 2 - PAC**.

Per ulteriori dettagli si rinvia al paragrafo 5 della presente guida.

Per qualsiasi informazione sull'Accordo Quadro e per il supporto alla navigazione del sito <https://www.acquistinretepa.it> è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al **numero verde 800 753 783**.

2 Oggetto dell'Accordo Quadro

2.1 Modello di funzionamento

Lo scenario della presente iniziativa di Accordo quadro è caratterizzato dalla presenza di **due Lotti**:

1. Lotti 1 aventi ad oggetto **servizi applicativi**;
2. Lotto 2 aventi ad oggetto **servizi di demand e PMO**.

Entrambi i lotti sono multi-aggiudicatario.

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

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

L'Amministrazione, in funzione dell'oggetto del proprio fabbisogno (Servizi Applicativi o Servizi di demand e PMO), per utilizzare l'Accordo Quadro ed attivare i servizi dovrà seguire l'iter procedurale descritto nei successivi paragrafi.

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

Per quanto concerne il LOTTO 1 è stata assegnata una quota specifica ad ogni fornitore aggiudicatario, come indicato al capitolo 24 del capitolato d'oneri della documentazione di gara, in funzione del numero di aggiudicatari.

La tabella seguente sintetizza le quote assegnate.

POSIZIONE IN CLASSIFICA	DENOMINAZIONE AGGIUDICATARIO	PERCENTUALE ASSEGNATA	VALORE IN EURO
1	RTI - ACCENTURE S.P.A. (MANDATARIA) - ACCENTURE TECHNOLOGY UTIONS S.R.L. - AVANADE S.P.A., ENGINEERING D.HUB S.P.A. - CYBERTECH S.R.L. - EY ADVISORY S.P.A.- INFOCERT S.P.A. - BESHARP S.P.A. - CLOUDTEC S.R.L.	30%	900.000.000
2	RTI ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.r.l. (MANDATARIA), SISTEMI INFORMATIVI S.r.l., DEDAGROUP PUBLIC SERVICES S.r.l., MCKINSEY & COMPANY S.p.A., DEAS S.p.A., SMC TREVISO S.r.l., Rete ITALIT	25%	750.000.000
3	RTI IBM ITALIA S.P.A (MANDATARIA), BUCAP S.P.A., EUROLINK S.R.L., GO PROJECT S.R.L., KPMG ADVISORY S.P.A., ICTLAB PA S.R.L., INMATICA S.P.A., NET GROUP S.R.L., NEXT S.R.L., SOLVINGTEAM S.R.L., SOPRA STERIA GROUP, TIM S.P.A.	20%	600.000.000
4	RTI ALMAVIVA - THE ITALIAN INNOVATION COMPANY S.P.A (MANDATARIA), BUCAP S.P.A., EUROLINK S.R.L., GO PROJECT S.R.L., KPMG ADVISORY S.P.A., ICTLAB PA S.R.L., INMATICA S.P.A., NET GROUP S.R.L., NEXT S.R.L., SOLVINGTEAM S.R.L., SOPRA STERIA GROUP, TIM S.P.A.	15%	450.000.000
5	RTI NTT DATA ITALIA S.P.A. (MANDATARIA), INDRA ITALIA S.P.A., MAJOR BIT CONSULTING S.R.L., DIGIUP S.R.L., APP QUALITY S.R.L., MARTINO&PARTNERS S.R.L., NEVIL S.R.L., POSTEL S.P.A.	6%	180.000.000
6	RTI CAPGEMINI ITALIA S.P.A. (MANDATARIA), SIAV S.P.A., SIRFIN-PA S.R.L., EXPLEO ITALIA S.P.A., VODAFONE S.P.A., TELECONSUS S.P.A., DEDALUS ITALIA S.P.A.	4%	120.000.000

La possibilità di ricevere ordini da parte dei singoli aggiudicatari avverrà con un meccanismo di messa a disposizione delle relative quote in sequenza temporale e, all'interno delle quote, di specifiche tranche (come precisato al par. 6.2 de Capitolato tecnico Generale).

Per ogni aggiudicatario la disponibilità della quota è suddivisa in 4 parti uguali (ossia tranche del 25%) che saranno attive in quattro cicli distinti partendo dal primo aggiudicatario fino al sesto.

In sintesi, si inizia ad attivare $\frac{1}{4}$ della quota economica del primo aggiudicatario, all'esaurimento della quale questo viene temporaneamente sospeso, fino a quando tutti gli altri operatori economici aggiudicatari, progressivamente in sequenza, non avranno esaurito il loro quarto. Successivamente, riprenderà il secondo ciclo in cui si attiva il secondo quarto del Primo aggiudicatario e poi si procede come indicato per il primo ciclo.

CICLO DI ATTIVAZIONE DELLE QUOTE DI MASSIMALE DEI DIVERSI FORNITORI (e relativa progressione)

CICLO	DENOMINAZIONE AGGIUDICATARIO	Valore tranche in euro	Nota
1	RTI - ACCENTURE S.P.A.	225.000.000	Terminata la prima tranche si passa al secondo aggiudicatario ed il primo rimane sospeso
2	RTI ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.r.l.	187.500.000,00	Terminata la prima tranche si passa al terzo aggiudicatario e gli altri rimangono sospesi
3	RTI IBM ITALIA S.P.A	150.000.000,00	Terminata la prima tranche si passa al terzo aggiudicatario e gli altri rimangono sospesi
4	RTI ALMAVIVA - THE ITALIAN INNOVATION COMPANY S.p.A	112.000.000,00	Terminata la prima tranche si passa al quarto aggiudicatario e gli altri rimangono sospesi
5	RTI NTT DATA ITALIA S.p.A	45.000.000,00	Terminata la prima tranche si passa al quinto aggiudicatario e gli altri rimangono sospesi
6	RTI NTT CAPGEMINI S.p.A	30.000.000,00	Terminata la prima tranche si inizia un NUOVO CICLO ripartendo dal primo aggiudicatario

Al fine di fornire una visione più complessiva sull'AQ si riportano alcune informazioni anche relative a LOTTO 2.

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

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

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

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

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

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

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

Si precisa che tale vincolo sussiste anche qualora:

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

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

Il suddetto vincolo opera anche nei confronti del subappaltatore.

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

3 Durata dell'Accordo Quadro

La durata contrattuale dell'AQ è di **24 (ventiquattro) mesi** ed è prorogabile, solo in costanza di massimale, fino ad **ulteriori 12 (dodici) mesi** e si intende il periodo entro il quale, a seguito dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura si potranno affidare Contratti Esecutivi. A tal fine si precisa che gli ordini principale di fornitura (OPF o ODA) potranno essere avviati in qualunque momento nel corso di vigenza contrattuale dell'AQ, nel senso che l'OPF deve essere trasmesso ai concorrenti

all'interno del periodo di validità dell'AQ (fino all'ultimo giorno utile), anche se poi il successivo contratto esecutivo dovesse concludersi/terminare al di fuori di esso.

Per il LOTTO 1 Servizi Applicativi

Ciascun Contratto Esecutivo dispiegherà i suoi effetti dalla sua data di stipula e avrà una durata massima di **60 (sessanta) 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 (si veda art. 4 dell'Accordo Quadro sottoscritto).

L'AQ potrà essere chiuso, anche prima della scadenza temporale suddetta, qualora dovesse esaurirsi il massimale economico previsto, eventualmente esteso come previsto dal Capitolato d'onori di AQ.

4 Massimali e valori economici dell'Accordo Quadro

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

Ciò potrà comportare un superamento del valore massimo:

- della singola tranche;
- dell'Accordo Quadro;

anche considerato che il superamento della quota potrebbe avvenire per più di un aggiudicatario. In ogni caso, il superamento del massimale della singola tranche e dell'AQ non potrà comunque eccedere il 20% di ciascuno degli stessi. Inoltre, una volta superato il valore massimale dell'AQ, Consip considererà

quest'ultimo come giunto a scadenza e di conseguenza le Amministrazioni non potranno emettere ulteriori Piani dei Fabbisogni, né perfezionare ulteriori Contratti Esecutivi.

Il valore stimato dell'AQ, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, è pari a:

- € 3.000.000.000,00 per il lotto 1;
- € 210.000.000,00 per il lotto 2;

Il valore massimo stimato dell'AQ, in considerazione di quanto sopra esposto, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge potrà essere fino a: € 3.600.000.000,00 per il lotto 1 e € 252.000.000,00 per il lotto 2.

5 Processo e modalità di adesione al lotto 1 – servizi applicativi

L'adesione all'AQ avviene secondo le modalità indicate al paragrafo 6.3 (e relativi sottoparagrafi) del Capitolato Tecnico Generale all'art. 6 dell'Accordo quadro, nonché sulla base delle indicazioni operative descritte nel seguito. I concorrenti hanno eletto il proprio domicilio sulla piattaforma, che si impegnano a monitorare costantemente.

In sintesi dal punto di vista operativo l'adesione avviene con l'emissione di ordini di fornitura esperiti tramite la piattaforma telematica Acquisti in Rete, seguendo secondo le modalità riportate nelle relative guide del Lotto 1 e Lotto 2.

Le Amministrazioni, per aderire all'AQ ed ordinare i servizi di interesse, dovranno attenersi alla procedura descritta nella documentazione dell'AQ eseguendo a Sistema i seguenti passi:

- A. Registrazione e abilitazione sul Portale** degli Acquisti della Pubblica Amministrazione <http://www.acquistinretepa.it> - Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:
 - registrazione Base (chi sei)

- abilitazione (che fai)

Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.

A seguito dell'abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo utente e password, è possibile effettuare gli acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale.

La sintesi delle operazioni da effettuare sono le seguenti:

B. Accesso alla vetrina delle iniziative di acquisto da **sezione Acquista > Accordi Quadro >**

L'Utente troverà, in generale, **attiva una sola iniziativa per i Servizi applicativi, con un solo lotto**, in cui **sarà attivo il Fornitore aggiudicatario per il quale è disponibile la relativa tranche di massimale in quel momento**.

C. Emissione di un Ordine per Richiesta Preliminare di Fornitura (Piano dei fabbisogni);

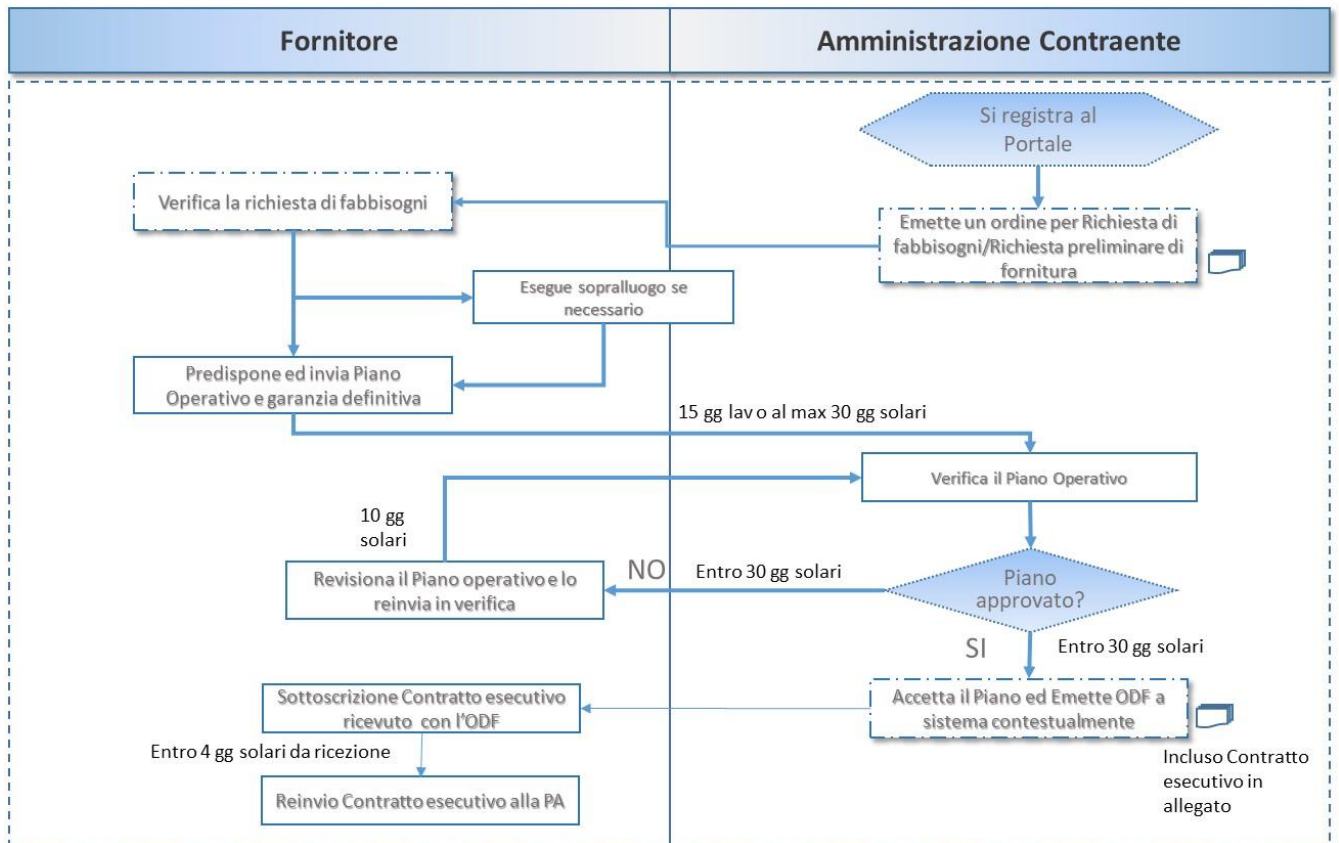
D. Emissione dell'ordinativo di fornitura vero e proprio, ossia l'Ordine Principale di fornitura (ODA). Il Piano Operativo si considera Accettato con l'invio dell'ordine principale di fornitura. Per i dettagli di tutti i documenti obbligatori si rinvia ai successivi paragrafi della Guida e comunque sempre a quanto indicato al par. 6.3.3 Capitolato tecnico Generale.

L'Amministrazione ha a disposizione a Sistema, nella sezione dedicata al lotto e fornitore, come parte integrante della documentazione:

- L'offerta tecnica del fornitore;
- Il contratto firmato;
- I corrispettivi e prezzi;
- I riferimenti dei fornitori;
- I Piani della Qualità Generale, contenenti i livelli di servizio e gli indicatori di qualità completi anche di tutti gli indicatori aggiuntivi e migliorativi, degli strumenti di misurazione migliorativi o versioni di prodotto, proposti in sede di Offerta Tecnica di AQ
- il documento "Gare Strategiche - Disposizioni per la Governance";
- il documento "Gare Strategiche - Regolamento degli organismi di regolamento e controlli";

- il KIT per l'ODA
- Elenco aziende partecipanti (reso disponibile dall'attivazione del 2° aggiudicatario in poi).

L'iter procedurale da seguire è schematizzato di seguito.



Sono Attività effettuate in piattaforma, le altre comunicazioni avvengono via PEC

5.1 Emissione dell'ordine di Richiesta Preliminare di Fornitura (Piano dei Fabbisogni)

Più in dettaglio, **dopo aver acceduto all'iniziativa d'interesse per l'aggiudicatario Attivo in quel momento** si procederà, quindi, come segue:

1. si procederà alla trasmissione del **"Piano dei Fabbisogni"** attraverso una richiesta preliminare di fornitura tramite la Piattaforma. Il Punto Ordinante (PO da qui in poi) o il Punto Istruttore (PI da qui in poi) ordinerà un Servizio denominato "richiesta piano dei fabbisogni" nel quale indicherà l'importo complessivo stimato, con le modalità descritte di seguito:
 - Per procedere con il **la richiesta preliminare di fornitura** a Sistema, nella sezione dedicata all'iniziativa, si compila l'ordine effettuando i seguenti step:
 - cliccare su **"Vai al catalogo"**, poi selezionare l'articolo di catalogo **"Richiesta Piano di fabbisogni"**, cliccare su **"Aggiungi al carrello"** e procedere con la creazione dell'ordine, cliccando sul tasto denominato **"Crea ordine"**.

Si procederà quindi nella pagina che si presenta ad:

- inserire una **descrizione sintetica dell'ordine** relativa alla richiesta preliminare di fornitura;
- inserire **l'importo totale stimato del fabbisogno** che s'intende ordinare nella riga denominata "Quantità Ordine"; **Le richieste di fabbisogno con importi 0 o 1 saranno rifiutate dal fornitore**
- compilare il campo **"centro di Costo"**, se desiderato, questo non è obbligatorio. Sia con riferimento all'intero Ordine sia con riferimento a specifiche linee d'ordine, per la compilazione del campo Centro di costo si rimanda al documento della Ragioneria Generale dello Stato - Ministero dell'Economia e delle Finanze - Acquisti Pubblici in Rete (APiR) (mef.gov.it) (Regole tecniche NSO - 3.3.12 Classificazioni Contabili).

Nel **"Riepilogo Ordine"** si procederà a:

- inserire il **CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato"** (non obbligatorio in questa fase ma fortemente raccomandato), se non si inserisce si può selezionare, dal menù a tendina, il valore "xx01 - richiesta_preliminare_fornitura";

- i **dati di consegna** (potete scegliere l'opzione "Non è necessario specificare alcun indirizzo/i dettagli sono specificati altrove (allegati)"; infatti tali dati saranno indicati nel documento allegato);
- i **dati di fatturazione**, se necessario.

Si fa notare che solo gli articoli "RICHIESTA PIANO DI FABBISOGNI" e "ATTO MODIFICATIVO IN DECREMENTO" possono essere acquistati da soli. Inoltre, **solo per l'articolo "Richiesta piano di fabbisogni" il PO/PI indicherà semplicemente il valore economico totale senza dettagliare i servizi. Il dettaglio del valore economico dei servizi verrà inserito nella fase successiva di perfezionamento dell'ordine.**

Al termine si allegheranno diversi documenti

- **Allegato 1: (obbligatorio)** il documento che costituisce il Piano dei Fabbisogni (unico file)
- **Allegato 2: (obbligatorio)** nonostante il sistema imponga l'allegazione di 3 documenti obbligatori, l'unico allegato obbligatorio è il Piano dei Fabbisogni. Pertanto in corrispondenza dell'Allegato 2 obbligatorio potrà essere inserito uno degli allegati non obbligatori oppure un documento vuoto;
- **Allegato 3: (obbligatorio)** nonostante il sistema imponga l'allegazione di 3 documenti obbligatori, l'unico allegato obbligatorio è il Piano dei Fabbisogni. Pertanto in corrispondenza dell'Allegato 2 obbligatorio potrà essere inserito uno degli allegati non obbligatori oppure un documento vuoto;
- **Altri allegati non obbligatori:** schema di Contratto Esecutivo, nomina del Responsabile per il trattamento dei dati ed eventuali ulteriori allegati al Piano dei Fabbisogni

Cliccando a sistema su "aggiungi riga" possono essere inseriti allegati non obbligatori.

In Piattaforma sono resi disponibili e visibili nella sezione dell'AQ, all'interno del "Kit per ODA", i "template" dei documenti.

In proposito si precisa che ciascuna Amministrazione, in relazione ai soli servizi specificatamente richiesti e al proprio contesto tecnologico e applicativo descritto nel presente Piano dei Fabbisogni, dovrà fare riferimento alle Appendici 1 (Profili Professionali), 2 (Indicatori di qualità) e 3 (Cicli e Prodotti), al Capitolato Tecnico Speciale relativo al lotto 1, nonché agli elementi migliorativi

contenuti nell'Offerta Tecnica formulata in fase di Accordo Quadro dal Fornitore. Tali allegati, che comunque costituiscono Condizioni tutte fissate, vengono messi a disposizione delle Amministrazioni nell'ambito del suddetto KIT in formato word al solo scopo di agevolare la declinazione del proprio contesto tecnologico e applicativo.

Si dovrà inviare l'ordine al Punto Ordinante (PO), se si è operato come Punto Istruttore (PI).

Il PO allora dovrà scaricare il pdf, firmarlo digitalmente, riallegarlo ed inviarlo al fornitore.

NB.: Richieste con importi economici (campo quantità) pari a zero o 1 euro saranno rifiutate dal fornitore

Il **Piano dei Fabbisogni** dovrà essere compilato in ogni sua parte e conterrà tutte le informazioni richieste dal Capitolato Tecnico Generale e Speciale relativo ai lotti Applicativi, tra cui, in particolare, le seguenti informazioni:

- 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 del CT Generale e, in caso affermativo, dovrà indicare lo specifico presupposto della deroga ricorrente nel caso di specie tra quelli indicati al paragrafo 6.2.1 e al paragrafo 6.3.4 del CT Generale;
- indicazione se il contratto esecutivo è finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC;

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione del servizio di fornitura;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- le modalità di erogazione e consuntivazione dei servizi di fornitura, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro;
- per ciascun servizio richiesto, la metrica di misurazione, la modalità di dimensionamento (pluralità di interventi/attività oppure puntuale), dimensionamento, luogo di erogazione (da remoto oppure presso la PA). Si precisa che il dimensionamento può essere dedicato e specifico di un unico servizio erogabile in un'unica attività oppure la sommatoria di attività/interventi che saranno attivati ed erogati nella durata della fornitura;
- ogni altra eventuale indicazione riportata nel Capitolato Tecnico Speciale inerente agli specifici servizi richiesti;
- l'eventuale cronoprogramma ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di fatturazione e pagamento;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di presentazione della Garanzia Definitiva;

eventuali precisazioni, nel rispetto della disciplina contenuta nell'Accordo Quadro e relativi allegati, in merito alle modalità di svolgimento delle verifiche di conformità.

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 sulla base del Piano dei fabbisogni trasmesso dall'Amministrazione, il fornitore selezionato predisporrà il **Piano Operativo** e lo **trasmetterà a mezzo PEC** all'Amministrazione che ne ha fatto richiesta e a Consip, 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**). L'inutile decorso di tale termine sarà considerato quale rinuncia del fornitore alla stipula del Contratto Esecutivo.

Si fa presente che, nel caso non vengano rispettati i tempi, l'Amministrazione dovrà darne segnalazione a Consip tramite invio di PEC all'indirizzo postaconsip@postacert.consip.it, per l'applicazione delle relative penali.

Il Piano Operativo dovrà contenere quanto richiesto nel Capitolato Tecnico Generale e Speciale Lotto 1.

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.

Eventuali sopralluoghi: compatibilmente con i tempi di elaborazione del Piano Operativo, con specifico riferimento ai servizi da svolgere presso la sede/i dell'Amministrazione, l'aggiudicatario potrà richiedere all'Amministrazione di condurre, con proprio personale tecnico o altro personale da lui stesso incaricato, e congiuntamente con i referenti dell'Amministrazione interessata, sopralluoghi presso la sede/i, allo scopo di verificare gli impatti e le modalità dell'attivazione dei servizi, secondo quanto richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei fabbisogni. Il fornitore deve approntare il calendario dei sopralluoghi necessari 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 verrà sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione interessata.

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

- a. 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 l'Accordo Quadro;
- b. 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 paragrafo 6.2. del Capitolato Tecnico Generale, e non ricorra alcuna ipotesi di deroga (di cui ai paragrafi 6.2.1 e, per il solo Lotto 1, 6.3.4 del Capitolato Tecnico Generale) che consenta ad esso Fornitore di dare seguito alla specifica richiesta;
- c. qualora sussista, in capo a sé, una delle condizioni di cui al paragrafo 6.2.1 del Capitolato Tecnico Generale idonea a determinare la necessità di scorrimento all'operatore aggiudicatario che segue secondo l'ordine ivi previsto;
- d. nell'ambito del Lotto 2, qualora il Piano dei Fabbisogni preveda un importo superiore al 10% del corrispondente Contratto Esecutivo di cui al Lotto 1, sempreché non ricorrano le condizioni per l'apposita deroga a tale regola esplicitate al paragrafo 6.1 del Capitolato Tecnico Generale.

Qualora ricorra una delle suddette casistiche, il Fornitore dovrà tempestivamente e comunque **entro quattro giorni solari** del ricevimento del Piano dei Fabbisogni, informare l'Amministrazione, spiegando le suddette ragioni del rifiuto.

Si fa presente che, nel caso non vengano rispettati i tempi, l'Amministrazione dovrà darne segnalazione a Consip tramite invio di PEC all'indirizzo postaconsip@postacert.consip.it, per l'applicazione delle relative penali.

Se l'Amministrazione intende richiedere eventuali modifiche e/o integrazioni al Piano Operativo, ne dovrà dare comunicazione **a mezzo PEC** al fornitore **entro 30 giorni solari dalla relativa ricezione**. In tal caso l'aggiudicatario dovrà apportare al documento presentato le modifiche e/o integrazioni richieste. **L'aggiudicatario dovrà inviare la versione definitiva del Piano Operativo entro 10 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell'Amministrazione Contraente (nel caso non vengano rispettati i tempi, l'Amministrazione dovrà darne segnalazione a Consip tramite invio di Pec all'indirizzo postaconsip@postacert.consip.it, per l'applicazione delle relative penali)**. Da tale data decorrerà nuovamente il termine di 30 giorni solari di cui al punto precedente.

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

Se invece **l'Amministrazione intende approvare il Piano Operativo si rinvia al successivo paragrafo 5.3**

NB.: L'accettazione del Piano dei fabbisogni a sistema da parte del Fornitore avverrà 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.

5.2 Necessità di suddivisione del Piano di fabbisogni

Al ricorrere dei casi specifici sotto elencati (par. 6.3.4 Suddivisione del fabbisogno del Capitolato tecnico speciale Lotto 1), qualora l'Amministrazione contraente abbia l'esigenza di affidare contestualmente

servizi applicativi che richiedono aggiudicatari distinti, si potrà procedere a suddividere la propria esigenza in due Piani dei fabbisogni ed inviare i relativi ordinativi di fornitura ai diversi fornitori.

Tabella “suddivisione del fabbisogno”

Condizioni oggettive	
Presenza di aree applicative “Critiche”	<p>Elenco aree “Critiche”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicazioni di Classe di Rischio A (come meglio definita nel Capitolato Tecnico Speciale relativo ai Lotti Applicativi); • Applicazioni che supportano processi amministrativi ad alta disponibilità; • 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 sw da parte dell’Amministrazione.

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. Per la parte più consistente il Piano dei fabbisogni deve esser inviato al fornitore la cui Tranche è attiva in quel momento. Contestualmente si potrà avviare l’iter contrattuale relativo alla parte meno consistente del fabbisogno con l’operatore che segue, alla luce del meccanismo riportato al par. 6.2 del Capitolato tecnico Generale e par. 2.1 Modello di funzionamento della presente Guida (passando quindi all’operatore che segue in graduatoria, e, nel caso in cui non ci siano operatori che seguono in graduatoria, ripassando dal primo aggiudicatario), alle condizioni tecniche ed economiche di tale operatore. In tal caso saranno erose la quota e la tranche

dell'operatore individuato con lo scorrimento, in misura corrispondente al relativo Contratto Esecutivo da affidare. La facoltà di cui al presente paragrafo non potrà più essere esercitata quando rimanga disponibile solo la quota dell'ultimo operatore in graduatoria nell'ambito dell'ultima tranche. Resta fermo altresì quanto previsto al par. 6.2.1 Separazione tra i ruoli del Capitolato tecnico generale.

5.3 Emissione ordine definitivo (OPF-ODA), accettazione Piano operativo

L'Accettazione formale del Piano operativo da parte dell'Amministrazione contraente ed il suo invio al fornitore **avvengono attraverso l'emissione dell'ordinativo principale di fornitura a Sistema (in sintesi OPF o ODA)**, al quale è allegato il Piano operativo stesso, unitamente al Contratto Esecutivo sottoscritto dalla medesima ed al piano dei fabbisogni. (rif. AQ artt. 6 comma 5B).

I singoli Contratti Esecutivi sono considerati perfezionati, infatti come indicato nell'AQ, i CE si concludono (perfezionano) il quarto giorno solare successivo alla ricezione da parte del Fornitore degli Ordinativi di Fornitura inviati dalle medesime Amministrazioni. Spirato il predetto termine, l'ordine è irrevocabile per le Parti, per l'effetto, il Fornitore è tenuto a dare esecuzione completa alla fornitura richiesta entro il termine indicato nell'ordine medesimo.

Qualora l'Ordinativo di Fornitura non sia completo in ogni sua parte necessaria (ivi compresi i suddetti documenti), lo stesso non avrà validità ed il Fornitore non dovrà darvi esecuzione; quest'ultimo, tuttavia, dovrà darne tempestiva comunicazione alla Amministrazione, entro e non oltre quattro giorni solari dal ricevimento dell'ordine stesso. In tal caso, l'Amministrazione potrà emettere un nuovo ordine.

Qualora il Fornitore non proceda a tale adempimento entro tale termine, l'Amministrazione potrà applicare l'apposita penale da ritardo.

Per procedere con il **perfezionamento dell'ordine** il PO/PI, a Sistema, nella sezione dedicata all'iniziativa, dovrà procedere come segue:

- cliccare su **"Vai al catalogo"** e poi selezionare, aggiungendoli a carrello (cliccando su "aggiungi a carrello"), gli articoli previsti e corrispondenti ai diversi servizi descritti nel capitolato tecnico. Una volta aggiunti tutti gli articoli cliccare dal Carrello **"Crea ordine"** in corrispondenza al gruppo di articoli selezionati dall'AQ.

La tabella seguente sintetizza le tipologie di servizi

DENOMINAZIONE GENERALE SERVIZIO
Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del software (SVI)
Migrazione Applicativa al Cloud (MIG)
Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (CON)
Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia (MAC+MAD)
Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS)
Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia (MAC+MAD)
Gestione del Portafoglio Applicativo (GA)
Manutenzione Correttiva sw pregresso non in garanzia (MAC+MAD) - esclusivamente in PF mensile
Servizi accessori (sono presenti diversi tipi di servizi)
Figure professionali (di diverso tipo)

Per la descrizione dettagliata di ciascun servizio si rimanda al Capitolato tecnico dei lotti applicativi di AQ. al successivo capitolo "servizi oggetto dei lotti 1" per una descrizione sintetica.

Ai fini di una corretta compilazione dell'ordine per le diverse tipologie di servizio si precisa quanto segue ulteriormente:

- Per tutti quegli articoli riguardanti le **figure professionali** è necessario inserire il numero di giornate Uomo richieste nel campo Quantità, che verranno moltiplicate per il relativo prezzo impostato a sistema
- Per tutti gli articoli che hanno **canone in FP Mensile**, indicare nel campo Quantità, il numero di canoni "FP mensile" richiesti per singola mensilità e indicare nella durata il numero di mesi di durata del contratto (da 1 a 60). Il prezzo unitario mensile è impostato a sistema
- Per tutti gli articoli che hanno **canone in FTE Mensile**, indicare nel campo Quantità, il numero FTE Mese richiesti e indicare nel campo Durata il numero di mesi di durata del contratto (da 1 a 60). Il prezzo unitario mensile è impostato a sistema
- Per tutti gli articoli acquistabili in **"gg uomo/team ottimale"** inserire nel campo Quantità in numero di giornate richieste. Il prezzo unitario è impostato a sistema

Il PO/PI dovrà indicare tutte le informazioni richieste nella sezione Altri Elementi dell'ordine ponendo particolare attenzione:

- gli estremi (numero) dell'ordinativo della Richiesta di Fabbisogno
- Attività relative a PNRR, indicare se le attività sono finanziate con fondi PNRR
- Nel campo Quota PNRR, inserire la percentuale, anche con valori decimali eventualmente, del valore economico di attività finanziate con fondi PNRR.

All'Ordine dovranno essere allegati il **Piano Operativo Approvato ed il Contratto Esecutivo sottoscritto dall'Amministrazione**.

L'Amministrazione, in particolare, allegherà all'Ordine:

- **Allegato 1 (obbligatorio): Piano operativo** con tutti i suoi allegati (comprimere eventualmente in unico file (es. .zip, winRar) con dimensioni non superiori a 13MB (la mancata allegazione rende l'Ordine incompleto).
- **Allegato 2 (obbligatorio): il Contratto Esecutivo** sottoscritto dall'Amministrazione (la mancata allegazione rende l'Ordine incompleto).
- **Allegato 3 (obbligatorio): il Piano dei fabbisogni** corredato di tutti i suoi allegati comprimere eventualmente in unico file (es. .zip, winRar) la mancata allegazione rende l'Ordine incompleto).

- Altri allegati non obbligatori.

Per informazione si riporta che 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.

5.4 Atto modificativo in decremento

Successivamente alla stipula del contratto, il PO potrà procedere con atti modificativi esclusivamente in decremento, la riduzione vengono comunicate direttamente sull'ODA. In questa fase il PO dovrà indicare l'identificativo del contratto di riferimento (ID ossia il numero dell'ordine definitivo di fornitura).

Dal catalogo dei prodotti disponibili (funzione **VAI AL CATALOGO**) sullo specifico AQ-Aggiudicatario-Lotto 1, come precisato nei paragrafi precedenti, si dovrà:

- **Selezionare l'articolo denominato "Atto integrativo in decremento"**
- Valorizzare il campo "Quantità" con il valore economico di cui si deve ridurre l'ordine principale (ossia l'ordine definitivo di fornitura vero e proprio), il relativo campo prezzo sarà sempre pari ad 1€.
- Indicare obbligatoriamente il Numero dell'ordine principale di fornitura di riferimento
- Allegare i seguenti documenti:
 - Allegato 1 (obbligatorio): piano operativo revisionato
 - Allegato 2 (obbligatorio): piano dei fabbisogni revisionato o altro documento contrattuale relativo all'atto modificativo in decremento
 - Allegato 3 (obbligatorio): caricare un documento vuoto a sistema

5.5 Kit per Ordine (ODA)

Al fine di agevolare la predisposizione della documentazione necessaria all'invio dell'OPF-ODA ed alla stipula del contratto esecutivo, in Piattaforma, all'interno del file .zip "**Kit per l'ODA**" sono messi a disposizione i seguenti file:

- il Template del **Piano dei Fabbisogni**;
- il Template del **contratto esecutivo**;
- il Template della **Nomina del Trattamento dei dati personali**;
- l'appendice di AQ "**Indicatori di qualità**", da contestualizzare;
- L'appendice di AQ "**cicli e prodotti**", da contestualizzare;
- L'appendice di AQ "**profili professionali**", da contestualizzare;
- l'excel "**indicatori di governance servizi applicativi**";

si precisa che gli ultimi tre documenti sono resi disponibili in formato MS Word al solo scopo di agevolare la declinazione del contesto tecnologico e applicativo dell'Amministrazione.

6 Servizi Applicativi oggetto del lotto

I servizi applicativi oggetto dei lotti applicativi del presente Accordo Quadro sono quelli sinteticamente riportati nei paragrafi seguenti e descritti dettagliatamente nel Capitolato tecnico speciale Lotto 1 di gara.

In generale rispetto alle figure professionali previste dall'AQ **si evidenzia** che le competenze e conoscenze tecniche delle figure professionali previste non sono esaustive delle esigenze future. Infatti le competenze iniziali potranno variare in funzione dell'evoluzione tecnologica ed in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie che emergeranno durante la validità dell'AQ e dei contratti esecutivi. A tal fine, **l'appendice profili professionali dell'AQ potrà essere aggiornata nel corso della vigenza dell'AQ e dei contratti esecutivi, in accordo tra le parti, su richiesta degli Organismi di**

coordinamento e controllo, anche eventualmente sentita/e una o più amministrazioni contraenti, e/o dei Fornitori (rif. Appendice 1 al CTS del Lotto 1 - Profili Professionali).

Si elencano i servizi oggetto del Lotto 1 del presente AQ:

- 1. Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del SW (SVI)**
- 2. Servizi di Migrazione Applicativa al Cloud (MI);**
- 3. Servizi di Configurazione e/o Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso (CF);**
- 4. Servizio di Sviluppo e Evoluzione software in co-working con l'Amministrazione (CW);**
- 5. Servizi di Manutenzione:**
 - a. Manutenzione Adeguativa (MAD);
 - b. Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MAC);
 - c. Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (configurazione di entrambi i precedenti servizi in modo unitario);
- 6. Servizi di Supporto Tecnico Specialistico ICT (SS);**
- 7. Servizi di Gestione del Portafoglio Applicativo (GA):**
 - a. Gestione applicativi e basi dati;
 - b. Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web;
 - c. Gestione Trasversale del Portafoglio Applicativo (configurazione di entrambi i precedenti servizi in modo unitario);
- 8. Servizi Accessori**
 - a. Gestione operativa (GO)
 - b. Supporto alla gestione delle identità e degli accessi (IAM)
 - c. E-learning (ELE)
 - d. Acquisizione e classificazione dati (ACQ)
 - e. Contact Center (CC) e Help Desk (HD)

Si potranno acquisire uno o più servizi in funzione delle proprie scelte di affidamento e della propria strategia digitale e/o necessità di evolvere e/o mantenere le funzionalità applicative esistenti.

I **servizi accessori** sopra riportati, ad integrazione dei servizi applicativi in ottica cloud, possono essere ordinati per un **valore massimo fino al 20% del valore del Contratto Esecutivo**.

NB.: In generale per tutti i servizi si applicano le eventuali soluzioni migliorative proposte in Offerta Tecnica, rispetto a quanto previsto dai requisiti minimi di capitolato tecnico speciale.

Nei paragrafi successivi si riporta una descrizione sintetica di ogni servizio. Per una descrizione più dettagliata si rinvia e si rimanda al Capitolato Tecnico speciale Lotto 1 dell'AQ e in ogni caso a tutta la documentazione contrattuale, ivi compresi i chiarimenti resi in corso di gara.

6.1 Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del SW (SVI)

Il Servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva del software (SVI) riguarda la realizzazione ex-novo, l'evoluzione e la reingegnerizzazione di applicazioni, moduli e componenti informatiche dell'Amministrazione.

In particolare il servizio include tutte le attività di sviluppo ex-novo di nuovi sistemi informativi e applicazioni, o parti autonome degli stessi, e gli interventi volti ad arricchire il software esistente di nuove caratteristiche e funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti.

Rientrano inoltre in questo servizio:

- i progetti "green field", ossia progetti che creano interi nuovi sistemi o applicazioni non esistenti in precedenza;
- i progetti di rifacimento e/o di reingegnerizzazione totale o parziale di sistemi o applicazioni esistenti, anche mediante attività di service ed API design e sviluppo sicuro e test-driven di API REST;
- gli interventi di sviluppo e/o manutenzione evolutiva connessi ai progetti di configurazione e riuso di soluzioni software attivati nell'ambito del servizio di Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source /riuso (cfr. 3.3 del CT Speciale Lotto 1)
- gli adeguamenti normativi e/o organizzativi che hanno un impatto significativo sulle funzionalità dell'utente, richiedendo la modifica della logica applicativa preesistente.

- Sono da intendersi esclusi i progetti di porting e/o reingegnerizzazione che non richiedano modifiche dei requisiti e/o dei processi, per i quali sono disponibili i servizi di Manutenzione Adeguata (cfr.3.5 del CT speciale Lotto 1) e/o di Migrazione Applicativa al Cloud (cfr.3.2 del CT speciale Lotto 1);
- Sono da intendersi esclusi i progetti sviluppo in cui la responsabilità del risultato è in capo all'Amministrazione, che ne governa le attività e l'organizzazione, per i quali sono disponibili i servizi di Servizio di sviluppo e evoluzione software in co-working con l'Amministrazione

Per le descrizioni più dettagliate si faccia riferimento al par. 3.1 del CT speciale Lotto1.

Per la composizione del team di lavoro i profili Professionali previsti nel Team di Sviluppo e Manutenzione del software sono descritti al par. 3.1 del Capitolato tecnico speciale Lotto 1 e per la descrizione dei profili professionali all'Appendice 1 al CTS del Lotto 1 - Profili Professionali cui si rinvia.

La tariffa offerta per il servizio in giorni persona si riferisce al Giorno Team Ottimale, per tale intendendosi il suddetto Team di Lavoro, (pari a 8 ore lavorative).

Il servizio è erogato in **modalità a corpo**.

Le metriche considerate sono le seguenti:

- Punti Funzione IFPUG
- Giorni del Team ottimale Sviluppo ex-novo (Giorno/Team Ottimale pari a 8 ore lavorative).

Laddove tale metrica non sia applicabile, l'Amministrazione utilizzerà la metrica dei Giorni/Team Ottimale.

Per i dettagli del processo di dimensionamento si veda **Capitolato Tecnico speciale lotti 1 dell'AQ**.

La misurazione dei Punti Funzione deve essere aderente al Manuale di Conteggio 4.3.1. nessun ulteriore documento potrà essere preso in considerazione.

6.2 Servizio di Migrazione Applicativa al Cloud (MI)

Per quanto premesso nei Presupposti per l'Attivazione del servizio (rif. par. 3.2 del CT speciale Lotto 1) e in linea col Manuale di abilitazione al cloud di AgID, le attività del presente servizio si collocano a valle delle fasi di mappatura, assessment e scelta della strategia di migrazione (tra le "6R" previste) lungo il percorso dettato dalla Roadmap di Migrazione definita dall'Amministrazione.

Delle possibili strategie di migrazione sono di interesse per il presente AQ quelle che comprendono interventi di natura applicativa, di migrazione dei dati e di integrazione e/o validazione funzionale, ossia:

- Re-platform o Trasferimento di piattaforma
- Re-architect o Rifattorizzazione/Creazione di una nuova architettura

Per questo servizio l'Amministrazione disporrà della Roadmap di Migrazione e della/e Scheda/e di Assessment degli applicativi da migrare – come previsti nel Cloud Enablement Kit - che costituiranno le macro specifiche tecniche in input al presente servizio da allegare al Piano dei Fabbisogni al fine di permettere al fornitore di comprendere e declinare le specifiche esigenze professionali – competenze tecniche, funzionali, tematiche e strumentali a supporto dell'erogazione del servizio.

Per i dettagli e la descrizione dei profili professionali previsti nel Team di Migrazione Applicativa al Cloud rimanda al par. 3.2 del Capitolato Tecnico speciale lotto 1 e all'Appendice 2 Profili professionali dell'AQ.

Il servizio è erogato in modalità progettuale a corpo e la metrica considerata è Giorni del Team Ottimale di Migrazione Applicativa al Cloud (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative).

6.3 Servizio di Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (CF)

L'Amministrazione usa questo servizio per ottenere un'applicazione che risponda alle esigenze e persegua gli obiettivi funzionali e non prefissi attraverso attività di configurazione e personalizzazione di software di terze parti, siano essi di natura proprietaria, open source/libera o in riuso da altre

amministrazioni.

Il servizio deve garantire piena aderenza alla strategia della trasformazione digitale della PA, in aderenza alle linee guida su Acquisizione e Riutilizzo di Software e secondo il principio cloud first, prediligendo caratteristiche e soluzioni del modello Cloud prioritariamente di tipo "cloud-native".

Nel dettaglio, per il servizio in oggetto:

- per configurazione si intende la determinazione delle caratteristiche necessarie alla messa a punto del software affinché risulti correttamente installato e garantisca, mediante l'attivazione dei moduli disponibili e/o di dotazioni opzionali, la copertura funzionale e non attraverso la parametrizzazione di funzionalità native in cui è possibile impostare determinati parametri e/o definire il funzionamento desiderato senza ricorrere a interventi di sviluppo;
- la personalizzazione è finalizzata a coprire ulteriori esigenze funzionali non originariamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software, come per esempio la predisposizione di interfacce con altri sistemi, la realizzazione di funzionalità non presenti nel pacchetto/software esistente, nuovi rapporti di e la copertura di ulteriori esigenze funzionali non originariamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software, come per esempio la predisposizione di interfacce con altri sistemi, la realizzazione di funzionalità non presenti nel pacchetto/sw esistente, nuovi rapporti di stampa, o altro.

Qualora nell'ambito di un progetto di configurazione e personalizzazione siano richiesti interventi che comportano una significativa attività di sviluppo sarà necessario attivare il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software (rif. par.3.1 del CT speciale Lotto 1).

In questo servizio sono compresi interventi di configurazione di prodotti software di terze parti ad esempio in ambito ERP, CRM, DMS, SRM, PLM, SCM, e-procurement, ECM, GIS, e package specifici dei vari comparti (sanità, comuni, ecc.), sia di tipo proprietario che open source.

Per i dettagli, e la composizione del Team ottimale di riferimento si rimanda al par. 3.3 del Capitolato Tecnico speciale lotto 1 e all'Appendice 2 profili professionali dell'AQ.

Il servizio è erogato in modalità progettuale a corpo e la metrica considerata è **Giorni del Team Ottimale di Configurazione e Personalizzazione** (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative).

6.4 Servizio di Sviluppo e Evoluzione software in co-working con l'Amministrazione (CW)

Il servizio è volto alla costituzione di un team misto di risorse del fornitore e dell'Amministrazione, sotto il governo e la responsabilità di quest'ultima, al fine di valorizzare le reciproche competenze tecnologiche e tematiche in un contesto sinergico e di contaminazione della conoscenza per il raggiungimento degli obiettivi progettuali.

Il servizio viene svolto in co-working con l'Amministrazione e, pertanto, la sede di riferimento è la sede dell'Amministrazione, salvo la possibilità di organizzare parte del lavoro con strumenti di collaborazione che garantiscono il co-working pur su sedi differenti, condividendo in ambienti di sviluppo/manutenzione e le librerie e gli strumenti.

L'Amministrazione è responsabile del raggiungimento dell'obiettivo, gestisce le priorità delle attività e l'organizzazione dei cicli di lavorazione – anche con il supporto di risorse specifiche del fornitore di project management e service design quali ad esempio persone con competenze specifiche in metodologie agili (es. Scrum Master e/o Agile Project Manager) e DevSecOps

Come indicazione di massima per l'Amministrazione **si raccomanda**:

- di considerare nel dimensionamento degli interventi un maggior coinvolgimento di risorse del fornitore per le attività di user experience, definizione e progettazione tecnica su tecnologie innovative e cloud oriented e analisi dei dati, prevedendo dunque un impiego maggiore dei profili di UX Designer, Cloud Application Architect, Enterprise Architect e Data Scientist;
- di impiegare le risorse di più alto profilo del Fornitore (es. Project Manager, Enterprise Architect, ecc.) limitatamente alle fasi specifiche in cui sono richieste, utilizzando in modalità continuativa solo le risorse di maggior impiego (es. Developer).

Per i dettagli, e la composizione del Team ottimale di riferimento si rimanda al par. 3.4 del Capitolato Tecnico speciale lotto 1 e all'Appendice 2 profili professionali dell'AQ.

Il servizio è erogato in modalità continuativa e **la metrica è Giorni/Persona a consumo.**

6.5 Servizi di Manutenzione

Sono previste 3 articolazioni dei servizi di manutenzione:

- MAD: Manutenzione Adeguativa
- MAC: Manutenzione Correttiva sul Software ad hoc “pregresso e non in garanzia”,
- MAD-MAC: Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva sul Software ad hoc pregresso non in garanzia.

- MAD: Manutenzione Adeguativa: I servizio comprende tutti gli interventi sul software che non rientrano nella correttiva e nella evolutiva, conseguenti a cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente, di prodotto-tecnologia-ambienti-piattaforma) che non richiedano una variazione dei requisiti utente e della logica funzionale applicativa.

A partire dalle attività di presa in carico del parco applicativo il fornitore deve predisporre il Piano di Adeguamento che evidenzia l'analisi dei rischi correlata all'inadeguata qualità intrinseca del software, all'evoluzione delle piattaforme tecnologiche e dei prodotti, all'utilizzo delle applicazioni ed al livello di raggiungimento dei limiti di fruizione ottimale.

- MAC: il servizio viene innescato da una segnalazione di impedimento all'uso dell'applicazione di una o più delle sue funzioni o servizi, che si tratti di una malfunzione vera e propria o degli effetti che tale malfunzione ha causato.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio indisponibilità di servizi terzi integrati, uso improprio delle funzioni, ecc.), oppure relativi a software in garanzia (del fornitore uscente), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento e sistemistico per la risoluzione del problema a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza. Nel caso di malfunzioni su punti di interfaccia verso l'esterno, il fornitore deve provvedere alla validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema.

Se il malfunzionamento riguarda prodotti software a licenza d'uso, eventualmente personalizzati, il Fornitore dovrà eseguire il ripristino della funzionalità attraverso l'applicazione di “patch” rilasciate dal/i software vendor, altrimenti attraverso modifica delle personalizzazioni.

Per *"software pregresso"* si intende il software preesistente all'attivazione del Contratto Esecutivo che viene preso in carico dal fornitore durante il periodo di subentro.

Per *"software non in garanzia"* nel periodo definito dall'Amministrazione (trimestre/semestre) si intende il software non coperto dalla garanzia del fornitore uscente, come previsto per legge, e il software non modificato dal fornitore aggiudicatario del Contratto Esecutivo, in quanto i servizi realizzativi includono la garanzia da parte del fornitore stesso sul software realizzato e/o modificato.

Pertanto, il dimensionamento globale del software ad hoc *"pregresso e non in garanzia"* indicato nel Piano dei Fabbisogni viene scomposto e rilevato con riferimento ad ogni sotto periodo di affidamento del servizio (generalmente trimestralmente o semestralmente) per correlarlo alla sola difettosità del software non in garanzia e preesistente al Contratto Esecutivo.

Per i dettagli, le metriche di dimensionamento ed il team ottimale si rimanda al par. 3.5 del Capitolato Tecnico speciale lotto 1 e all'Appendice 2 profili professionali dell'AQ

Il servizio può essere erogato in modalità progettuale a corpo, a canone, a consumo, come previsto sempre al par. 3.5 del Capitolato Tecnico speciale lotto 1.

Si precisa che nel caso di Manutenzione Correttiva a canone mensile su baseline di Punti Funzione l'Amministrazione, nel Piano dei Fabbisogni o entro 5 giorni dalla stipula del Contratto Esecutivo, indicherà la difettosità media rilevata nell'ultimo anno sul software (al netto della difettosità del software che rimarrà in garanzia del fornitore uscente) in termini di numero di interventi mensili. Rif. Tabella 3.8 Riduzione del canone di MAC su baseline PF in base alla difettosità presente al par. 3.5 Capitolato Tecnico speciale lotto 1

Con la cadenza che sarà definita dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni o nel Piano di lavoro, in ogni caso non inferiore al mese e non superiore all'anno, potrà essere operata una revisione del canone mensile a valere sulle successive mensilità, sulla base della difettosità rilevata nel periodo di riferimento precedente di erogazione del servizio.

In tal caso, in sede di revisione del canone, si farà riferimento alla tabella sopra indicata.

6.6 Servizio Tecnico Specialistico ICT (SS)

Il servizio comprende attività di supporto in ambito ICT all'Amministrazione con la finalità di:

- assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione dell'infrastruttura applicativa e introduzione/aggiornamento di strumenti a supporto delle attività ICT per incrementare affidabilità e agilità, valutare il grado di digitalizzazione, di interoperabilità, di sicurezza applicativa, di aderenza a standard e linee guida e proporre piani di azione trasversale ai progetti e ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione;
- garantire i livelli di qualità della fornitura e governare l'esecuzione delle attività del ciclo di vita di una fornitura software, affinché i prodotti realizzati e i processi svolti siano conformi ai requisiti richiesti e ai livelli di servizio previsti (cfr, Appendice Indicatori di qualità), nel rispetto dei piani di lavoro e congrui in termini di dimensionamento

Generalmente rientrano nel primo ambito le attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai servizi sia applicativi ed in particolare ai servizi realizzativi al fine di rendere sinergici ed esaustivi tutti i componenti della fornitura (Sviluppo e Manutenzione Evolutiva, Manutenzione Adeguativa, Configurazione e Personalizzazione) ma anche ai servizi di Gestione, Co-Working e Migrazione al Cloud. Relativamente al secondo ambito risulta di particolare interesse e applicazione la predisposizione di un Assessment dell'Amministrazione sui servizi di gestione del portafoglio applicativo e della catena di integrazione, deploy e delivery continuo secondo le pratiche e gli strumenti della metodologia DevSecOps.

L'Assessment consiste nel valutare il grado di maturità degli applicativi che compongono il portafoglio dell'Amministrazione per l'automazione delle fasi che compongono la catena di rilascio.

Il servizio prevede, inoltre attività di analisi di alto livello e partecipazione a tavoli congiunti con l'Amministrazione su scelte di ampio respiro e di indirizzo strategico che richiedono profili con competenze tematiche specialistiche.

Si precisa in ogni caso che le suddette attività sono da intendersi con portata limitata e finalizzata al completamento e/o al supporto strettamente necessario agli interventi svolti nell'ambito degli altri servizi in quanto per un supporto strutturato e metodologico l'Amministrazione dovrà ricorrere ai servizi di demand e PMO annessi alla presente gara.

Le attività tipiche di questo servizio riguardano il Supporto trasversale in ambito ICT, comprendente le attività specialistiche di studio - assessment - benchmarking, analisi d'impatto, relazioni tecniche, redazione o validazione linee guida tecniche/metodologie interne, analisi comparata di scenari alternativi, realizzazione quadri di sintesi, prototipazione e simulazioni differenti rispetto alle attività che fanno parte delle fasi operative di analisi e progettazione dei servizi realizzativi di sw.

L'Amministrazione può definire la composizione puntuale del team indicando le singole figure professionali necessarie nel proprio Piano dei Fabbisogni/Richiesta di offerta.

Per i dettagli, le metriche di dimensionamento ed il team ottimale si rimanda al par. 3.6 del Capitolato Tecnico speciale lotto 1 e all'Appendice 2 profili professionali dell'AQ

La metrica è Giorni/Persona a consumo.

Si applicano le eventuali soluzioni migliorative proposte in Offerta Tecnica.

6.7 Servizio di Gestione del Portafoglio Applicativo (GA)

Il servizio di Gestione del Portafoglio comprende le attività di gestione delle applicazioni e dei servizi applicativi in esercizio. In funzione della tipologia, delle dimensioni, del parco applicativo il servizio viene configurato con i seguenti contenuti:

- Gestione applicativi e basi dati (GA);
- Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web
- Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo (configurazione di entrambi i precedenti servizi in modo unitario)

Inoltre, il servizio di Gestione del portafoglio prevede 2 livelli di prestazione in modo da rispondere, da alle esigenze di maggior tempestività ed affidabilità collegate alla classe di rischio, alla criticità e/o diffusione dei servizi e dati gestiti, alla tipologia di procedimenti amministrativi supportati: standard e premium.

Per i dettagli, le metriche di dimensionamento ed il team ottimale si rimanda al par. 3.6 del Capitolato Tecnico speciale lotto 1 e all'Appendice 2 profili professionali dell'AQ

L'Amministrazione definirà la composizione puntuale del team – indicando le singole figure professionali necessarie - nel proprio Piano dei Fabbisogni.

Si applicano le eventuali soluzioni migliorative proposte in Offerta Tecnica.

Nel caso di erogazione del servizio in modalità a consumo presso l'Amministrazione, l'Amministrazione stessa definirà la composizione puntuale del team – indicando le singole figure professionali necessarie - nel proprio Piano dei Fabbisogni.

Nel caso di erogazione del servizio in modalità a canone il fornitore impiegherà le professionalità necessarie, tra quelle indicate nelle tabelle dei team mix previste in CT con le eventuali migliorie proposte dal fornitore, in funzione della complessità del servizio stabilendone il relativo impiego.

Il servizio di Gestione del Portafoglio applicativo – nella configurazione richiesta dall'Amministrazione- dispone delle seguenti metriche:

- Giorni/Persona a consumo: l'Amministrazione definisce nel Piano dei Fabbisogni le figure professionali tra quelle previste ed il relativo dimensionamento.
- Canone per FTE/mese: l'Amministrazione definisce nel Piano dei Fabbisogni il numero di FTE mensili per la configurazione scelta

6.8 Servizi accessori

I servizi accessori previsti dal presente Accodo Quadro sono esclusivamente i seguenti:

- Servizio di Gestione Operativa;
- Servizio di Supporto alla Gestione dell'Identità e dell'Accesso Utente;
- Servizio di Acquisizione e Classificazione Dati;
- Servizio di E-learning e assistenza virtuale;
- Servizio di Contact Center e Help Desk.

Tali servizi potranno comprendere attività di supporto in ambito ICT, strettamente connesse e complementari ai servizi applicativi in ottica cloud oggetto di affidamento, al fine di consentire all'Amministrazione il raggiungimento degli indicatori di risultato definiti per l'acquisizione complessiva. In considerazione della modalità di affidamento dei contratti esecutivi, tramite ordine diretto, **l'Amministrazione non potrà definire ulteriori condizioni e/o metriche per l'affidamento di tali servizi** rispetto a quanto descritto al **par. 3.8 del CT speciale Lotto 1** dell'AQ cui si rinvia per i dettagli.

Pertanto, qualora non sussista una stretta correlazione con i servizi applicativi oggetto di affidamento ovvero ci sia esigenze di personalizzare le caratteristiche di erogazione di tali servizi in termini di requisiti minimi, livelli di servizio e/o metriche di risultato, si suggerisce all'Amministrazione di valutare l'utilizzo di strumenti di acquisto con perimetro più specifico, ove disponibili.

I servizi accessori sopra riportati, ad integrazione dei servizi applicativi in ottica cloud, possono essere ordinati per un **valore massimo fino al 20% del valore del Contratto Esecutivo**.

La tariffa offerta è in:

- **Giorni/Persona a consumo:** l'Amministrazione definisce nel Piano dei Fabbisogni le figure professionali tra quelle previste ed il relativo dimensionamento.
- **Giorni del Team Ottimale a corpo:** l'Amministrazione definisce nel Piano dei Fabbisogni il numero di giorni del Team Ottimale per la configurazione scelta.

Il Giorno Team Ottimale è pari a 8 ore lavorative

In caso di erogazione con modalità a consumo, l'Amministrazione definirà la composizione puntuale del team per ogni servizio accessorio richiesto – indicando le singole figure professionali necessarie nel proprio Piano dei Fabbisogni, a partire dai mix indicati in CT speciale.

Le composizioni dei mix non sono rappresentative della singola esigenza di una specifica amministrazione e non si applicano puntualmente a ogni singolo intervento ma sono funzionali al calcolo della tariffa mix del servizio.

Inoltre l'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni può indicare i volumi del servizio rapportandoli ai giorni persona stimati. Ad esempio se si intende utilizzare il servizio di "Contact Center e help desk" potrà indicare i ticket stimati per il dimensionare il servizio su base storica e/o previsionale indicando, per ogni tipologia di ticket di assistenza, l'effort medio necessario (es. 2 ore).

Si rinvia al par. 3.8 del CT speciale Lotto 1 dell'AQ e all'Appendice 2 profili professionali.

7 La garanzia sul software

Ogni prodotto software realizzato/modificato dal fornitore deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, ai requisiti non funzionali (come indicati dalle norme ISO 25000 SQuaRe), alla Roadmap di migrazione al Cloud dell'Amministrazione, nonché agli standard, linee guida di cui al capitolo 7.7 del Capitolato Tecnico speciale lotto 1 dell'AQ.

Eventuali anomalie, difettosità residua e incongruenze su basi dati, flussi, output erroneamente prodotti per effetto o propagazione dei malfunzionamenti devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del fornitore, senza alcun pagamento da parte dell'Amministrazione.

La garanzia comporta, dunque, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati / flussi dati/ output deteriorati come ripercussione dei difetti;
- la documentazione, obbligatoriamente associata al software, in conformità ai requisiti di accuratezza, comprensibilità, consistenza e completezza.

8 La classe di rischio delle applicazioni

Per la classe di rischio di un'applicazione, e di conseguenza per le attività che insistono sull'applicazione stessa, si rimanda al capitolo 5 del Capitolato Tecnico speciale lotto 1 dell'AQ ed in particolare all'Appendice 2 "indicatori di qualità" del CT Speciale Lotto 1 che associa soglie di qualità più stringenti all'aumentare della classe di rischio (classe di rischio "A" che corrisponde all'elevatissima criticità, classe di rischio "B" che corrisponde a limitate responsabilità ed impatti e classe di rischio "C").

9 Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi

Le attività propedeutiche all'erogazione dei servizi sono le attività di set-up e di subentro.

Il Fornitore dovrà predisporre un Piano di Set-up e Subentro, conforme alle previsioni di cui al par. 4.7 dell'Appendice Cicli e Prodotti del presente AQ ed entro le tempistiche indicate nel Capitolato Tecnico Generale pena l'applicazione delle penali di cui all'Accordo Quadro (qualora l'Amministrazione non abbia richiesto il subentro, tale piano dovrà essere limitato alle sole attività di Set-up). Il mancato

Il rispetto, nel corso dell'esecuzione del singolo contratto esecutivo, delle scadenze riportate nel Piano di Set-up e Subentro comporterà l'applicazione dell'indicatore "RSCT - Rispetto di una scadenza contrattuale" dell'Appendice Indicatori di qualità.

A partire dalla stipula, per il **set-up** il fornitore dovrà:

- acquisire gli standard, linee guida e metodologie in uso presso l'Amministrazione;
- predisporre i collegamenti telematici e di rete con l'Amministrazione;
- configurare gli ambienti software;
- configurare il Portale della Fornitura per il Contratto Esecutivo;
- configurare e popolare gli strumenti di Versioning & Configuration, strumenti di inventario funzionale e storico interventi e garanzia;
- acquisire i dati di gestione e di baseline;
- predisporre e configurare gli strumenti richiesti e offerti (analisi del SW, di testing, di Sw Factory, monitoraggio applicativo, di tracciatura e gestione dei ticket/attività, KBMS, ecc..) e di tutti gli altri strumenti necessari, richiesti ed offerti per garantire l'operatività dei servizi, l'efficacia delle comunicazioni e l'efficienza dei processi.

Tutte le attività di SET-UP dovranno essere sempre eseguite dal Fornitore e dovranno essere avviate entro 5 giorni dalla stipula del contratto ed eseguite secondo le tempistiche concordate con l'Amministrazione nel Piano di SET-UP e Subentro. Le scadenze sono presidiate dall'indicatore "RSCT - Rispetto di una scadenza contrattuale" dell'Appendice 2 al CTS Indicatori di qualità del presente AQ.

Per il **subentro**, il fornitore dovrà partecipare ad uno specifico addestramento erogato dalla Amministrazione o da terzi indicati dall'Amministrazione secondo i tempi contrattualmente previsti.

Per le attività di dettaglio che il fornitore dovrà svolgere nel periodo di subentro si rimanda al capitolo 6 del Capitolato Tecnico speciale lotto 1 dell'AQ.

Tutte le attività di SET-UP e di subentro sono senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione ed il fornitore è tenuto a predisporre un Piano di Trasferimento del Know-How.

Almeno il 50% (cinquanta per cento) delle risorse impiegate dal fornitore nelle attività di subentro e tutti i referenti dovranno successivamente essere impiegati nei servizi oggetto del contratto esecutivo.

Le attività di subentro dovranno essere eseguite dal Fornitore su richiesta dell'Amministrazione Contraente entro le tempistiche dalla stessa indicate, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 4.7.3 dell'Appendice 2 al CTS Indicatori di qualità.

In funzione dei servizi richiesti nel Piano dei Fabbisogni/Richiesta di offerta e della relativa necessità di acquisizione di know-how tematico, tecnico, strumentale e di visione futura, l'Amministrazione potrà specificare:

- se intende richiedere le sole attività di SET-UP;
- se, oltre alle attività di SET-UP, intende richiedere il subentro, specificando la relativa fascia d'impegno tra le seguenti:
 - Subentro Standard (circa un mese di durata);
 - Subentro Complesso (circa due mesi di durata).

L'Amministrazione potrà scegliere la fascia di impegno "**Subentro Complesso**", in presenza di:

- elevata classe di rischio delle applicazioni;
- particolare criticità dei servizi richiesti;
- particolare peso delle procedure di gestione;
- numerosità delle interfacce con sistemi interni ed esterni;
- ampia dimensione del parco applicativo da prendere in carico;
- particolare eterogeneità delle architetture applicative presenti che possono richiedere manutenzione ed adeguamento di applicazioni monolitiche stratificate nel tempo e presenza di applicazioni cloud-native ad alta scalabilità, riusabilità, in co-utilizzo con altre amministrazioni;
- presenza di applicazioni con livello di manutenibilità bassa e inadeguata documentazione, ecc.

Il subentro complesso richiede l'impegno di una pluralità di risorse.

Il fornitore dovrà rendere disponibile al colloquio la risorsa **entro 3 giorni lavorativi** dalla richiesta. Qualora l'Amministrazione ritenga inadeguato il personale procederà alla richiesta formale di sostituzione, anche nel periodo di SET-UP e subentro. La numerosità di risorse sostituite per inadeguatezza/mancata rispondenza costituisce un indicatore abilitante per la risoluzione del contratto.

Di seguito la tabella con i **vincoli temporali**:

Vincoli temporali			
Attività	Evento	Giorni	Note
Pubblicazione CV risorse SET-UP e/o subentro e dei referenti	Stipula	10 giorni lavorativi	Allegato al piano di SET-UP e subentro
Pubblicazione sul Portale dei CV dei Project Manager, Cloud Enterprise Architect, Cloud Application Architect, risorse a consumo e risorse di interfaccia con l'Amministrazione	Stipula	10 giorni lavorativi	Allegato al piano di lavoro generale
Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio	3 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati
Pubblicazione sul Portale dei CV a valle di una valutazione di non idoneità di una risorsa/sostituzione	Valutazione di non idoneità un CV/Sostituzione risorsa	3 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa in sostituzione	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati

10 Subappalto

Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 105 del Codice (D.Lgs. 50/2016), Consip provvede al rilascio dell'autorizzazione al subappalto relativi al singolo contratto esecutivo. Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3, del Codice.

Per i vincoli di esecuzione si veda quanto previsto al paragrafo 6.2.1 del Capitolato Tecnico Generale.

Nella sezione del Portale AcquistinretePA, dedicata all'iniziativa, verrà messo a disposizione file "Elenco_aziende_partecipanti".

11 Revisione Prezzi

L'Accordo Quadro potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, in attuazione della clausola di revisione prezzi inserita all'art. 5, commi 4 e 5, dello Schema di Accordo Quadro ai sensi e per gli effetti dell'art. 29, comma 1, lett. a) del D.L. n. 4/2022.

12 Chiarimenti

Nella fase di aggiudicazione dell'AQ, sono state formulate richieste di chiarimento in merito alla documentazione di gara. Si raccomanda in generale di consultare le risposte fornite da Consip e allegate ai contratti stipulati con gli aggiudicatari AQ.

Di seguito se ne riportano alcune di maggior significatività:

Domanda n. 8

ID 2483 – Allegato 13A - Capitolato Tecnico Speciale - Lotto 1.pdf In riferimento alle tabelle "Composizione team medio" numero: 3.5 – 3.6 - 3.9 -3.10 si riporta in formati diversi la seguente indicazione: Tale

composizione non è rappresentativa della singola esigenza di una specifica amministrazione e non si applica puntualmente a ogni singolo intervento realizzativo ma è funzionale al calcolo della tariffa mix del servizio. Pertanto, l'Amministrazione definirà la composizione puntuale del team nel proprio Piano dei Fabbisogni e potrà richiedere eventualmente altre figure professionali purché previste all'interno dell'AQ. In riferimento alle tabelle "Composizione team medio" numero: 3.11 - 3.12 - 3.13 - 3.14 - 3.15 si riporta in formati diversi la seguente indicazione: Le suddette composizioni non sono rappresentative della singola esigenza di una specifica amministrazione e non si applicano puntualmente a ogni singolo intervento ma sono funzionali al calcolo della tariffa mix del servizio. Pertanto, l'Amministrazione definirà la composizione puntuale del team nel proprio Piano dei Fabbisogni e potrà richiedere eventualmente altre figure professionali purché previste all'interno dell'AQ.

Quesito: Si richiede chiarimento circa la modalità di ri-modulazione della tariffa laddove il team mix teorico presente in capitolato non sia comparabile con quello reale.

Risposta n. 8

Nell'ambito del Lotto 1, nel caso in cui, per l'erogazione dei servizi "a consumo", l'Amministrazione definisca un team mix diverso da quello previsto nella documentazione di gara, i corrispettivi saranno determinati sulla base delle tariffe offerte dal concorrente per i profili professionali effettivamente impiegati e di quanto effettivamente erogato e documentato nel rendiconto risorse.

Domanda n. 11

Riferimento: ID 2483 - Allegato 13A - Capitolato Tecnico Speciale - Lotto 1 - capitolo 3.5

Si chiede di chiarire le prescrizioni relative ai profili professionali per il Servizio MAD-MAC. Mentre per la composizione del Team Ottimale si dichiarano come obbligatori 12 figure professionali, per la modalità di erogazione a consumo del servizio nella Tabella 3.6 si prevedono solo 7 profili professionali a partire dai quali le Amministrazioni definiranno la composizione puntuale del team di lavoro. Si chiede di chiarire la contraddizione.

Risposta n. 11

Non vi è alcuna contraddizione.

Con riferimento alla composizione del team lavoro per il caso di metrica Giorno/Team Ottimale, si veda la risposta alla precedente Domanda n. 10. In particolare, come ivi previsto, in tal caso il Fornitore è obbligato ad impiegare necessariamente tutte le figure elencate nel Capitolato Tecnico Generale per il Team Ottimale del servizio.

Invece, in caso di erogazione del servizio a consumo, si precisa che, come previsto al paragrafo 3.5 del Capitolato Tecnico Generale, la composizione di cui alla tabella 3.6 "non è rappresentativa della singola esigenza di una specifica amministrazione e non si applica puntualmente a ogni singolo intervento realizzativo ma è funzionale al calcolo della tariffa mix del servizio. Pertanto, l'Amministrazione definirà la composizione puntuale del team nel proprio Piano dei Fabbisogni e potrà richiedere eventualmente altre figure professionali purché previste all'interno dell'AQ".

La diversa composizione del team di lavoro, a seconda dell'erogazione in modalità a corpo o a consumo, in termini di

profili professionali impiegati, è definita tenendo conto delle esigenze delle Amministrazioni in funzione delle diverse possibili articolazioni e modalità di affidamento dei servizi di manutenzione, rappresentate nella tabella 3.7.

Nel dettaglio:

- la composizione del Team ottimale si applica per l'erogazione del servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD) o per l'erogazione di entrambi i servizi di Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva Software ad hoc pregresso non in garanzia (MAD-MAC), nella modalità progettuale a corpo (metrica Giorno Team ottimale MAD-MAC);
- il team mix indicato nella tabella 3.6 si applica invece soltanto per l'erogazione del servizio di Manutenzione Correttiva Software ad hoc pregresso e non in garanzia (MAC), nella modalità per intervento a consumo (metrica Giorni/persona).

Domanda n. 13

Riferimento: ID 2483 – Allegato 13A - Capitolato Tecnico Speciale - Lotto 1 – capitolo 4

Si chiede conferma che si tratti di un refuso la previsione di garanzia per il sw sviluppato nell'ambito del servizio di Sviluppo ed Evoluzione in Co-working con l'Amministrazione. Infatti, la garanzia in capo al Fornitore è in contraddizione con la previsione di un servizio remunerato a consumo, per la realizzazione di software da parte di un team misto, il cui governo e responsabilità sono dell'Amministrazione.

Risposta n. 13

Non si conferma, nell'ambito dello specifico contratto esecutivo la garanzia sarà dovuta, in base dell'organizzazione del servizio e delle attività di co-working, limitatamente a quanto effettivamente realizzato dal fornitore nel processo di sviluppo del software.

Domanda n. 44

ID 2483 – Allegato 13A - Capitolato Tecnico Speciale - Lotto 1 - 3.8 - (pag. 38)

In merito al servizio di gestione operativa si chiede di confermare che tutti gli strumenti necessari all'espletamento delle attività quali ad esempio lo strumento di monitoraggio infrastrutturale/applicativo e lo strumento di trouble ticketing, saranno messi a disposizione dall'Amministrazione.

Risposta n. 44

Non si conferma. Il Fornitore deve disporre degli strumenti specifici necessari all'erogazione dei servizi previsti in AQ e alla rilevazione dei livelli di qualità descritti nel Capitolato Tecnico Speciale e relative appendici, secondo quanto proposto in Offerta Tecnica. A tali strumenti si potranno aggiungere o sostituire, per specifiche attività, gli strumenti in uso presso la specifica Amministrazione ed eventualmente indicati nel Piano dei Fabbisogni, che il Fornitore si impegna ad apprendere a fondo e utilizzare a regola d'arte.

Si veda a tal fine il paragrafo 2.2 dell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi ("Indicatori di Qualità").

Domanda n. 48

ID 2483 – Allegato 13A - Capitolato Tecnico Speciale - Lotto 1 - 3.8 - (pag. 41)

Nell'ambito del servizio di Contact Center ed Help Desk si chiede di confermare che tutti gli strumenti necessari all'erogazione del servizio quali ad esempio lo strumento di trouble ticketing, IVR, strumento di remote control etc, saranno messi a disposizione dalle Amministrazioni.

Risposta n. 48

Non si conferma. Si veda risposta alla precedente Domanda n. 44.

Relativamente all'IVR si precisa che, come espressamente previsto nel richiamato paragrafo, "...i costi delle infrastrutture e dei servizi necessari alla comunicazione sono a carico dell'Amministrazione e non sono inclusi nell'ambito del servizio."

Domanda n. 59

ID 2483 - Condizioni di fornitura – Parte Speciale Lotto 1 - 3.1 Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software

(SVI) – Pag 12 - Percentuale Tabella 3.4

Si chiede conferma che la percentuale totale (105%) riportata nella Tabella 3.4 sia corretta.

Risposta n. 59

Si conferma, la tabella 3.4 si riferisce solo al caso di affidamenti parziali da parte dell'Amministrazione e, pertanto, il costo complessivo determinato dalla somma degli affidamenti parziali potrà essere superiore rispetto al costo di un unico affidamento completo e quindi superiore al 100%.

Domanda n. 98

ID 2483–Allegato 13A-Capitolato Tecnico Speciale-Lotto 1

a Pag. 10: INDICAZIONI SPECIFICHE PER IL DIMENSIONAMENTO IN PUNTI FUNZIONE (ADD/CHG/DEL) cita:[...] Il fornitore dovrà tenere conto nella formulazione dell'offerta economica che la tariffa unitaria offerta del Punto Funzione remunererà anche i requisiti non funzionali, secondo il meccanismo illustrato nel paragrafo "Indicazioni specifiche per il dimensionamento in Punti Funzione – grado di complessità" Nessun costo aggiuntivo potrà essere chiesto dal fornitore per requisiti non funzionali. Si chiede conferma che tutti i requisiti non funzionali devono essere ricompresi nella formulazione dell'offerta economica.

Risposta n. 98

Si conferma.

Domanda n. 112

Capitolato d'Oneri - Allegato 13A - Capitolato Tecnico Speciale - Lotto 1, pag. 28

Relativamente ai servizi di Manutenzione previsti per il Lotto 1, si evidenzia una discrepanza tra le voci di offerta economica riportate Nella Tabella n. 3A a pag. 12 del documento di gara ID 2483 Capitolato d'Oneri e la Tabella 3.7 Metriche disponibili per i servizi MAD, MAC e MAD-MAC riportata a pag. 28 del documento di gara ID 2483 – Allegato 13A - Capitolato Tecnico Speciale - Lotto 1.

Nello specifico:

- Il servizio di MAD sembrerebbe attivabile solo all'interno del servizio complessivo di MAD – MAC, scegliendo tra le opzioni previste alle voci di offerta economica numero 36-37-38, ovvero Canone per 1 Full Time Equivalent (FTE) impiegato mensilmente – Standard, Canone per 1 Full Time

Equivalent (FTE) impiegato mensilmente - Premium, Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale. Si chiede di confermare dunque che non sarà possibile attivare il servizio di MAD in maniera indipendente dal servizio di MAC e di allineare dunque in tal senso la Tabella 3.7 Metriche disponibili per i servizi MAD, MAC e MAD-MAC riportata a pag. 28 del documento di gara ID 2483 - Allegato 13A - Capitolato Tecnico Speciale - Lotto 1.

- Nel caso in cui non si confermasse il punto precedente, si chiede di chiarire come vada suddiviso il peso % associato alle voci di offerta economica numero 36-37-38, tra i tre servizi di MAD, MAC e MAD-MAC, visto che nella Tabella 3.7 Metriche disponibili per i servizi MAD, MAC e MAD-MAC, tali voci di offerta economica sono associate in maniera distinta ai tre servizi di cui sopra.

Risposta n. 112

Relativamente al primo punto non si conferma e si precisa che il servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD) è attivabile anche in maniera indipendente dal servizio di MAC e che, come riportato nella tabella 3.7 del Capitolato Tecnico Speciale del Lotto 1, in tal caso saranno utilizzate le stesse metriche previste per l'articolazione del servizio Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva sul Software ad hoc pregresso non in garanzia (MAD-MAC) e di seguito riportate:

- Canone per 1 Full Time Equivalent (FTE) impiegato mensilmente - Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia - Livello Standard;
- Canone per 1 Full Time Equivalent (FTE) impiegato mensilmente - Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia - Livello Premium (solo per MAC e MAD-MAC);
- Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia.

Relativamente al secondo punto si precisa che non si prevede l'utilizzo di diversi pesi percentuali da utilizzare in base all'articolazione del servizio e che l'Amministrazione, in sede di predisposizione del Piano dei Fabbisogni, indicherà il dimensionamento dei servizi di MAD e MAC, tenendo conto dell'articolazione e delle metriche che intende utilizzare.

Domanda n. 181

Documento: "Allegato 13A - Capitolato Tecnico Speciale - Lotto 1"

Paragrafo/Pagina: "3.2 Servizio di Migrazione Applicativa al Cloud (MI)" - Re-platform o Trasferimento di piattaforma - pag. 14

Testo:

Nella descrizione del servizio si riporta: "Il fornitore deve individuare, definire e progettare gli interventi necessari ai vari livelli dell'architettura applicativa, al fine di sostituire una o più componenti con equivalenti servizi gestiti dal Cloud Service Provider, modificando il codice sorgente nelle parti di interfacciamento sulla base della conoscenza derivata dalla documentazione disponibile nonché dal supporto delle strutture interne all'Amministrazione."

Domanda: nei Presupposti per l'Attivazione del servizio e nella Descrizione del Servizio a Pag. 13 dello stesso paragrafo si fa riferimento al "Cloud Enablement Kit" AgID e in particolare "Manuale di abilitazione al cloud" che riporta (Par. 4.1.5 Trasferimento di piattaforma o Re-platform - pag. 47 del Manuale), la seguente descrizione per la strategia di Re-Platform: "La strategia di Re-platform oltre a trasferire un

applicativo sul cloud come nel re-host, sostituisce nel processo di migrazione alcune componenti per meglio sfruttare le specificità della piattaforma di destinazione.”

Si richiede di confermare se le attività di re-host (detto anche Lift & Shift) siano da ritenersi escluse dal perimetro della presente fornitura, in quanto le stesse sono oggetto di altri Accordi Quadro/Convenzioni Consip (Es. AQ Public Cloud IaaS e PaaS – Lotti 7-11).

In caso di mancata conferma si richiede di specificare se le attività di re-host ricadono nel Servizio di Migrazione Applicativa al Cloud o in altri servizi (ad Es. nel Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT).

Risposta n. 181

Si conferma. Come descritto nell’ambito del Servizio di Migrazione Applicativa al Cloud le strategie che non implicano interventi applicativi, come appunto la strategia di re-host citata nel quesito, non sono oggetto del presente AQ in quanto di pertinenza della iniziativa Id 2213 “Public Cloud”.

Domanda n. 198

Allegato 13A - Capitolato Tecnico Speciale Lotto 1 – 48 - Cap. 6

Si chiede di conoscere la durata massima prevista per l'esecuzione del Set-up.

Risposta n. 198

Come previsto al paragrafo 6 del Capitolato Tecnico Speciale relativo al Lotto 1 “Tutte le attività di Set-up dovranno essere sempre eseguite dal Fornitore e dovranno essere avviate entro 5 giorni dalla stipula del contratto ed eseguite secondo le tempistiche concordate con l’Amministrazione nel Piano di SET-UP e Subentro”. Resta fermo quanto eventualmente offerto nell’ambito dell’Offerta Tecnica del Fornitore. Si veda altresì la risposta alla Domanda n. 79.

Domanda n. 199

Allegato 13A - Capitolato Tecnico Speciale Lotto 1 – 51 - Cap. 6.3

Si chiede di conoscere la durata massima prevista per l'attività di trasferimento di know-how a fine fornitura.

Risposta n. 199

Le tempistiche sono quelle che saranno indicate nel Piano di Trasferimento del Know How che sarà approvato dall’Amministrazione propedeuticamente all’avvio delle attività. Resta fermo quanto eventualmente offerto nell’ambito dell’Offerta Tecnica del Fornitore.

Domanda n. 247

Con riferimento alla risposta fornita al quesito n. 175, si richiedono ulteriori chiarimenti. Si riscontra infatti una incongruenza tra quanto previsto nella Tabella n. 3A alla voce di offerta n° 52 (“Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Servizi Accessori Contact Center e Help Desk” - prezzo unitario pari a € 190,00) e la base d’asta relativa al team ottimale indicato nell’Allegato 13A – Capitolato Tecnico Speciale lotto 1 a pagina 43. Infatti, il team proposto deve essere composto dai

seguenti profili professionali aventi le seguenti tariffe (così come indicato nella summenzionata tabella del Capitolato d'Oneri): • Project Manager 450 € • DevSecOps Expert 310 € • Service Desk Agent 200 € • Operatore Data Entry 200 € Date queste premesse, qualsiasi team ottimale composto dalle figure professionali sopra indicate non può avere una tariffa team ottimale pari a 190 euro, poiché inferiore alla tariffa più bassa prevista per i profili. Si chiede dunque di chiarire la corretta base d'asta relativamente al team ottimale per il servizio.

Risposta n. 247

Si conferma il valore della base d'asta "Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Servizi Accessori Contact Center e Help Desk" - prezzo unitario pari a € 190,00, di cui alla tabella n. 3A del Capitolato d'oneri.

Come già rappresentato nella risposta al quesito n. 175 della I tranche di chiarimenti, tale valore è definito tenendo conto dei dati di offerta dei servizi applicativi nelle diverse possibili modalità di erogazione nell'ambito di iniziative analoghe, della modalità di erogazione del servizio con la metrica Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) e delle peculiarità del servizio in oggetto.

Infatti, la natura del servizio, che come riportato al par. 3.8 del Capitolato Tecnico Speciale del Lotto 1 "[...] mette a disposizione un punto di accesso unificato e un insieme di funzioni di assistenza di base, non comprese nei servizi di Gestione del Portafoglio Applicativo, per le problematiche di natura informatica", e la modalità di erogazione "a corpo", con la metrica Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative), consentono al fornitore di sfruttare al meglio le sinergie all'interno del team e tra diversi team dedicati all'erogazione del servizio, ottimizzandone l'organizzazione anche in base agli effettivi carichi di lavoro e agli strumenti impiegati.

13 Esecuzione dei Contratti Esecutivi

Per quanto riguarda l'esecuzione dei singoli Contratti Esecutivi si faccia riferimento a quanto riportato nella documentazione di AQ. Di seguito se ne riporta un estratto.

Quanto è stato offerto dagli aggiudicatari del lotto su ciascuno dei criteri **può essere consultato utilizzando le offerte tecniche** (relazione tecnica ed incluse PoC ed esperienze pregresse) ed i **Piani di Qualità** presenti nel Portale Acquistinretepa.it all'interno della sezione dedicata al lotto ed aggiudicatario.

Si ribadisce che nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo l'Amministrazione potrà aggiornare il Piano dei fabbisogni e richiedere aggiornamenti del Piano Operativo ogni qualvolta lo ritenga necessario ed in ogni caso nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 del D. Lgs. 50/2016. Nel caso in cui il Contratto esecutivo debba essere ridotto in quota parte si procede attraverso l'emissione di un ordinativo di fornitura per "Atto in decremento" (rif. par. 5.4 della presente guida).

Ove necessario, troverà applicazione l'art. 106, co. 11, del D. Lgs. n. 50/2016, per cui la durata del contratto potrà essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi incluso il tempo necessario per la stipula del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per l'Amministrazione.

Le Amministrazioni potranno accedere, oltre che al Portale www.acquistinretepa.it (portale attraverso il quale obbligatoriamente effettuare l'adesione all'Accordo quadro) ai **Portali della fornitura**, resi disponibili dai fornitori aggiudicatari dei lotti dal momento della stipula del contratto esecutivo fino al termine del contratto.

Di seguito si riportano i link di accesso al Portale della fornitura messo a disposizione dal primo aggiudicatario.

LOTTO 1

RTI	LINK Portale
------------	---------------------

ACCENTURE SPA

<http://www.sac2lotto1.it>

Il fornitore RTI Accenture mette a disposizione un'“Area di accesso”, pubblica, che costituirà il punto di accesso a tutti i portali realizzati dai fornitori aggiudicatari del lotto 1 e conterrà informazioni di carattere generale sull'AQ e dati specifici dei servizi (fermo restando che tale area sarà progressivamente aggiornata, a mano a mano che si procederà all'AQ con ogni fornitore aggiudicatario).

L'Amministrazione dovrà segnalare a Consip eventuali discordanze con quanto riportato nel Portale e sull'eventuale mancato aggiornamento dei dati esposti.

Per ciascun Accordo Quadro e per ogni singolo Contratto esecutivo, l'Amministrazione avrà a disposizione, indicato dal fornitore, un **Responsabile unico delle attività contrattuali** (di seguito per brevità anche RUAC). Il RUAC riferirà, per quanto di competenza, alla Consip S.p.A. e/o (ove richiesto) agli Organismi di coordinamento e controllo (in caso di RUAC dell'Accordo Quadro) o alle Amministrazioni (in caso di RUAC del Contratto Esecutivo) su tutte le tematiche contrattuali. Inoltre, l'Amministrazione avrà a disposizione i **Responsabili Tecnici per l'erogazione dei servizi** quali referenti operativi del Fornitore per le attività di erogazione dei servizi. Per il dettaglio delle attività del RUAC e dei Responsabili tecnici si faccia riferimento ai paragrafi 7.2.1 e 7.2.2 del Capitolato tecnico generale dell'AQ.

I **piani di Qualità ed i Piani di lavoro**, ed in genere i documenti richiesti contrattualmente devono essere notificati formalmente sotto forma di verbale. Sul Portale della fornitura sarà presente un'apposita funzione di validazione dei documenti e di approvazione da parte dell'Amministrazione.

Il ciclo di vita dei documenti ufficiali dovrà essere definito nel Piano della Qualità Generale e verificabile nella Prima Release del Portale.

Per le modalità di approvazione dei prodotti si rimanda al paragrafo 7.2 del Capitolato Tecnico speciale lotti applicativi dell'AQ. Si precisa che tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati tramite il Portale. In nessun caso l'approvazione potrà avvenire per tacito assenso.

Il **collaudo** sarà svolto dall'Amministrazione nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del fornitore. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro coerenza con i prodotti delle fasi precedenti.

L'appendice **"Indicatori di qualità"** prevede indicatori oggettivi standardizzati per ciascun servizio e trasversali sui servizi (gestione della fornitura) richiesti obbligatoriamente dalla documentazione di gara e gli indicatori e KPI offerti dai fornitori che diventano – come tutta l'offerta tecnica – parte integrante del contratto. Tale appendice comprende, inoltre, un **indicatore di Valutazione della Qualità della Fornitura** che raccoglie i risultati derivanti da:

A. Sintesi conformità alla qualità richiesta ed offerta:

- Numero dei rilievi tollerati
- Numero dei rilievi che irrogano la sanzione "Sospensione Quote Sospese"
- Numero dei rilievi/Inadempienze che irrogano la sanzione "Penale"
- Valore delle Penali per servizio e totali
- Nr. Indicatori e KPI aggiuntivi offerti e soddisfatti: percentuali e dati di miglioramento;
- Nr. Indicatori e KPI aggiuntivi offerti non rispettati: dati di scostamento e valore Complessivo delle Penali.

B. Risoluzione Contratto S/N

C. Risultati sintetici degli Indicatori di digitalizzazione

- Valutazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi erogati e dalla struttura dell'amministrazione preposta al governo del contratto:
 - Nr. Indicatori e KPI aggiuntivi offerti e soddisfatti: percentuali e dati di miglioramento;
 - Nr. Indicatori e KPI aggiuntivi offerti non rispettati: dati di scostamento e valore Complessivo delle Penali

Valutazione della qualità percepita attraverso l'impiego di strumenti per l'acquisizione dei feedback degli utenti sui servizi erogati e specificatamente dalla struttura dell'Amministrazione preposta al governo del contratto. Se richiesta dall'Amministrazione, il fornitore entro 1 mese dalla data di attivazione della rilevazione, il fornitore deve presentare la struttura del questionario ed il campione dell'utenza di riferimento per l'approvazione dell'Amministrazione. I risultati sono misurati dall'indicatore **"VQF - Valutazione Qualità della Fornitura"** previsto nell'appendice Indicatori di qualità dell'AQ.

L'indicatore di Qualità della Fornitura sarà a disposizione degli Organismi di controllo e Monitoraggio, di Consip, e di tutte le Amministrazioni utilizzatrici effettive e

potenziali dell'AQ. Gli Organismi di Controllo e Monitoraggio delle gare strategiche potranno suggerire modalità per rendere maggiormente fruibili i dati di sintesi.

Ogni **inadempimento contrattuale** darà origine ad un'azione commisurata alla criticità dell'inadempimento stesso. I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'appendice "Indicatori di qualità", ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o migliorati dal fornitore in Offerta tecnica determina **azioni contrattuali** conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori sino agli Organismi tecnici di coordinamento e controllo, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

Le attività di **monitoraggio** saranno svolte dall'Amministrazione o da soggetto da essa incaricato e dovranno essere conformi a quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h.) del CAD, come modificato dal decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179

14 Servizi erogati in modalità progettuale a corpo

Per i servizi erogati in modalità progettuale a corpo le milestone imprescindibili di ciascun Piano di lavoro sono le seguenti (rif. par. 7.5.1 del CT speciale Lotto 1 cui si rinvia per tutti gli ulteriori dettagli).

Tabella Milestone CT

	Milestone	Attore	Descrizione
	Richiesta stima e Piano di lavoro	Amministrazione	Richiesta al fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'obiettivo
Durata	Stima (pre-dimensionamento)	fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'obiettivo
	Attivazione	Amministrazione	Individuazione del ciclo di vita ed avvio del fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	Consegna	Fornitore	Rilascio degli artefatti previsti dal piano di lavoro, sia intermedi che finali
		Amministrazione	Riscontro degli artefatti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	Approvazione e Verifica di conformità	Amministrazione	Verifica e validazione dei prodotti intermedi di Obiettivo, previa verifica di merito. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di approvazione.

Milestone	Attore	Descrizione
Richiesta stima e Piano di lavoro	Amministrazione	Richiesta al fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'obiettivo
Accettazione e Verifica di conformità	Amministrazione	Verifica e validazione dei prodotti, previo collaudo. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.
Valutazione difettosità all'avvio e Verifica di conformità	Amministrazione	Verifica della piena fruizione delle funzionalità e dei servizi da parte dell'utente (cittadino/ impresa/ operatore amministrativo/ decisore/ fruitore) tramite l'esame della quantità e della tipologia di malfunzionamenti e non conformità rilevati durante il periodo di avvio in esercizio. Certificazione della corretta esecuzione dell'obiettivo.

Ogni documento di **stima dei dimensionamenti dei servizi a corpo** presentato dal fornitore dovrà evidenziare:

- tempo e capacità ottimale di sviluppo per il singolo servizio e specificatamente per la metrica di misurazione e remunerazione utilizzata, conformemente a quanto dichiarato in offerta tecnica, e dalle proposte di parallelizzazione e sequenzialità delle attività;
- metodologia utilizzata software tra quelle più diffuse "FPA Function Point Analysis", "Early and Quick Function Point", "Simple Function Point", "Planning Poker", "WBS Estimation", "Three Point Estimation", ecc., ulteriori metodologie, strumenti e banche dati offerti;
- applicazione del doppio controllo "four eyes principles" da parte di una struttura indipendente e qualificata, interna o esterna al fornitore, secondo il processo descritto nel Piano della Qualità Generale di Lotto.

Il dimensionamento è riconosciuto al buon esito delle verifiche di conformità e, pertanto, solo se il servizio prestato soddisfa tutti i requisiti espressi dall'Amministrazione, nei modi e tempi da essa indicati

e rispettando tutti i livelli di qualità, di servizio e di obiettivo richiesti nonché gli impegni migliorativi offerti.

15 Obiettivi misurati in Punti Funzione

Per gli obiettivi misurati in Punti Funzione, nella seguente tabella si riportano i momenti in cui deve essere effettuata la stima o il conteggio degli obiettivi e gli scostamenti massimi consentiti tra le diverse fasi (rif. par. 7.5.1 del CT speciale Lotto 1 cui si rinvia per tutti gli ulteriori dettagli).

Tabella Scostamenti CT

Milestone	Artefatto	Scostamento massimo
Stima Iniziale	Piano di lavoro Iniziale dell'obiettivo e documentazione di supporto	N/A
Conteggio di Revisione (in caso di cicli che non prevedono il conteggio di revisione - utilizzare come riferimento il conteggio Consuntivo)	Documento di Analisi (o equivalente)	10% Sviluppo Ex-novo; 10% Evoluzione Sw Esistente;
Conteggio Consuntivo	Realizzazione (o equivalente)	5% Sviluppo Ex-novo;0% Evoluzione Sw Esistente;

Nel caso di obiettivi realizzati a ciclo a Fase Unica, la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione.

Nel caso di obiettivi realizzati con ciclo di vita iterativo lo scostamento dovrà essere calcolato tra la stima iniziale e la somma dei conteggi delle singole iterazioni.

Per maggiori dettagli sulla composizione delle fasi dei vari cicli di vita e delle milestone, si rimanda all'Appendice 3 al CTS lotto 1 dell'AQ.

Si ribadisce che nel caso in cui i conteggi successivi risultino inferiori alla misurazione precedente, anche per effetto del riuso, tale dimensione aggiornata sostituisce ai fini della fatturazione la misurazione precedente. Dunque, anche se le stime precedenti erano state accettate dall'Amministrazione, in nessun caso all'Amministrazione potranno essere addebitati oneri per Punti Funzione non presenti in collaudo.

Resta fermo il dimensionamento dei servizi fatto dall'Amministrazione in sede di Piano dei Fabbisogni.

Per quanto attiene **l'orario di erogazione dei servizi** si faccia riferimento a quanto riportato nel capitolo 7.6 del Capitolato tecnico speciale Lotto 1i dell'AQ ed in particolare alla tabella di seguito riportata.

Servizi	Orario	Estensione	Reperibilità
Servizi realizzativi IT Progettuali (relativamente alle attività svolte presso l'Amministrazione)	Giorni Feriali 08:00 – 20:00		Referente dei servizi, Project Manager o risorsa chiave per la fase di riferimento
Gestione del Portafoglio Manutenzione Correttiva Servizi accessori (gestione operativa, contac contact center, help desk)	Giorni Feriali 08:00 – 20:00 (senza interruzione)	Su richiesta, sino al completamento delle 24 ore	Referente dei servizi o risorsa chiave per l'area applicativa di riferimento
	Sabato 08:00 – 14:00 (senza interruzione)		
Sviluppo e Evoluzione SW in co-working con l'Amministrazione Supporto Specialistico ICT	Giorni Feriali 08:00 – 20:00		Referente dei servizi, Project Manager o risorsa chiave per la fase di riferimento

Si precisa che il sabato è compreso nei giorni feriali. Il sabato viene evidenziato anche distintamente, nella sottostante tabella, per fornire una rappresentazione media delle effettive richieste di erogazione dei servizi, ma si precisa che nessuna maggiorazione di prezzo è applicabile al sabato.

16 Servizi a consumo

La modalità a consumo presuppone una responsabilità limitata alla competenza tecnica-professionale ed alla risoluzione di task con ampiezza contenuta e dipendente anche da risorse dell'Amministrazione: a titolo di esempio l'affidamento di un obiettivo di sviluppo in team misti con Amministrazione in cui le modalità, i tempi, le soluzioni sono controllate prevalentemente dall'Amministrazione. In questo caso, la responsabilità del fornitore è limitata alle attività di volta in volta affidate, siano incrementi di prodotto nei cicli iterativi o funzioni o oggetti più limitati, ma la soluzione globale viene guidata dall'amministrazione. In questo caso, il fornitore non può essere responsabile della soluzione totale, ma i fattori rilevanti sono l'adeguatezza ai profili professionali richiesti, la competenza tecnica e funzionale, il rispetto degli orari di lavoro e delle produttività richieste.

Per i servizi a consumo il fornitore aggiorna la rendicontazione giornaliera del servizio sul portale della fornitura, evidenziando il servizio esteso e gli interventi on-site prestati, quale parte integrante del piano di lavoro dei servizi continuativi. Tali informazioni possono essere consultate accedendo al Portale del fornitore.

17 Fatturazione e corrispettivi

I corrispettivi dovuti al Fornitore per le prestazioni oggetto di ciascun Contratto Esecutivo sono indicati nell'Offerta Economica di ciascun fornitore e nel documento riepilogativo "Corrispettivi e prezzi" presenti sul Portale www.acquistinretepa.it nella sezione dedicata all'iniziativa, Lotto 1 e specifico aggiudicatario.

Tali corrispettivi sono dovuti dalle Amministrazioni Contraenti al Fornitore a decorrere dalla "Data di accettazione", successivamente all'esito positivo della verifica di conformità della prestazione.

Ciascuna fattura emessa dal Fornitore dovrà contenere, oltre alle indicazioni che verranno fornite dall'Amministrazione:

- il riferimento all'Accordo Quadro,
- il riferimento al singolo Ordinativo, cui si riferisce.

Ciascuna fattura dovrà essere intestata e trasmessa all'Amministrazione. Il CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello dell'Accordo Quadro o il CUP (Codice Unico di Progetto) ove obbligatorio ai sensi dell'art. 11 della Legge 16 gennaio 2003, comunicato dalle Amministrazioni sarà inserito, a cura del Fornitore, nelle fatture e dovrà essere indicato dalle Amministrazioni nei rispettivi pagamenti ai fini dell'ottemperanza agli obblighi scaturenti dalla normativa in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

Nel caso in cui l'aggiudicatario sia un R.T.I., gli obblighi di cui sopra dovranno essere tutti puntualmente assolti sia nelle fatture emesse dalla mandataria, sia dalle mandanti, nel rispetto delle condizioni e delle modalità tutte disciplinate dall'Accordo Quadro.

Ciascuna fattura dovrà essere inviata in forma elettronica in osservanza delle modalità previste dal D. Lgs. 20 febbraio 2004 n. 52, dal D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e dai successivi decreti attuativi.

Ai fini del pagamento di corrispettivi di importo superiore ad euro 5.000,00, l'Amministrazione Contraente procederà in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40.

L'Amministrazione prima di procedere al pagamento del corrispettivo acquisirà di ufficio il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) - attestante la regolarità del Fornitore in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

I predetti corrispettivi saranno fatturati con la cadenza indicata in sede di Contratto Esecutivo e saranno corrisposti dalle Amministrazioni secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni Contraenti e previo accertamento delle prestazioni effettuate.

Per tutti i dettagli si rimanda all'art.11 "Corrispettivi e fatturazione nei contratti esecutivi a condizioni tutte fissate" del contratto di AQ.

Si riportano di seguito gli sconti offerti dai fornitori all'atto della stipula dell'Accordo Quadro:

RTI	Termine di pagamento inferiore rispetto art.10, comma 15 dell'AQ	Pagamento SEPA Direct Dbis(SDD)	Facoltà di cedere i crediti derivanti dalla regolare esecuzione del contratto di fornitura
Sconti (%) offerti all'atto della stipula			

ACCENTURE	0,001	0,001	0,001
-----------	-------	-------	-------

18 Indicatori di digitalizzazione

Per gli Indicatori Specifici di digitalizzazione relativi al Lotto 1 e per le relative modalità di calcolo si rinvia al capitolo 6 dell'appendice Indicatori di qualità dell'AQ.

Si consideri che tali indicatori, allegati al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 1 di AQ pubblicato in data 20/04/2022, potranno essere aggiornati dagli Organismi di coordinamento e controllo nell'esercizio delle relative attività di governance. Gli aggiornamenti saranno contenuti nel documento "Disposizioni per la governance" presente nel Portale www.acquistinretepa.it all'interno della sezione dedicata al lotto.

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 servizi
Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio	Integrazione con infrastrutture immateriali	Riuso soluzioni tecniche
Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale	Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in <i>co-working</i>)

Come descritto nel capitolo 6.4 del Capitolato tecnico Generale di AQ, l'Amministrazione individuerà e censirà l'ambito del Piano Triennale di riferimento per la specifica acquisizione, definendo ove possibile:

- L'ambito di I livello,

- Uno o più ambiti di II livello, indicando come primo il prevalente.
- Tale categorizzazione dovrà essere riportata in tutta la documentazione contrattuale:
- Piano dei Fabbisogni
- Contratto Esecutivo.

Inoltre, l'Amministrazione deve inserire tali indicatori compilando il file excel "**Indicatori di Governance_Servizi Applicativi**", che viene messo a disposizione in Piattaforma all'interno dei Kit ODA ed allegarlo alla documentazione, come specificato al precedente paragrafo 5.1.

Nell'ambito delle attività di governance sono state definite **due tipologie di indicatori di digitalizzazione**:

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

Tali indicatori potranno essere legati **all'operatività** dell'Amministrazione, anche nell'ottica di preparare una potenziale migrazione al cloud/PSN. Per tale ragione, **nel caso di Transiente, si dovrà indicare "Transiente" all'interno del file "Indicatori di Governance_Servizi Applicativi" e non valorizzare gli Indicatori.**

Si precisa che la categorizzazione *Gestione del Transiente* si applica unicamente nel caso di **interventi applicativi non legati ad obiettivi strategici**, ma dovuti alla gestione ed evoluzione ordinaria dei sistemi applicativi e **necessari**.

Si rinvia ai documenti "**Gare Strategiche - Disposizioni per la Governance**" e "**Gare Strategiche - Regolamento degli organismi di regolamento e controlli**", presenti nel Portale all'interno della sezione dedicata al lotto.

19 Penali

Si applicano le penali previste nell'appendice 2 al Capitolato Tecnico Speciale nonché quelle indicate nell'art. 12 "Penali" del contratto di AQ. E' sempre fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

L'Amministrazione escute la garanzia rilasciata in favore del singolo Contratto Esecutivo ove il fornitore non abbia adempiuto all'obbligo di pagamento delle penali contestate e applicate dall'Amministrazione a valle del contraddittorio. La Garanzia è rilasciata alla singola Amministrazione dal fornitore all'atto e congiuntamente all'invio del Piano Operativo all'Amministrazione stessa.

Per quelle penali previste sul contratto di AQ che sono da applicarsi a cura di Consip, le singole Amministrazioni comunicano a Consip stessa tale esigenza inviando apposita comunicazione contenente il motivo per la richiesta di applicazione della penale all'indirizzo postaconsip@postacert.consip.it.