

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP Public

ID 2601

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITA’ DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali 2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO GENERALE



INDICE

1	PREMESSA.....	2
1.1	Acronimi.....	2
1.2	Definizioni.....	4
2	DURATA.....	6
3	LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	7
4	CONTESTO.....	8
4.1	Contesto di riferimento.....	8
4.2	Standard di riferimento Sanità Digitale.....	8
4.3	Contesto normativo.....	9
5	RAZIONALI PER L'UTILIZZO DEI LOTTI.....	11
6	MODELLO DI FUNZIONAMENTO.....	12
6.1	Interazione tra i Lotti Applicativi e Lotti di Supporto.....	12
6.2	Funzionamento dei lotti.....	12
6.3	Adesione ai Lotti Applicativi dell'Accordo Quadro.....	12
6.3.1	Adesione all'Accordo Quadro a condizioni tutte fissate (Lotti Applicativi).....	14
6.3.1.1	Piano dei Fabbisogni.....	14
6.3.1.2	Piano Operativo.....	16
6.3.1.3	Contratto Esecutivo (stipulato a seguito dell'Ordinativo) – Servizi Applicativi.....	17
6.3.1.4	Suddivisione del fabbisogno.....	18
6.3.2	Adesione all'Accordo Quadro con Rilancio Competitivo (Lotti Applicativi).....	19
6.3.2.1	Criterio di aggiudicazione dell'Appalto Specifico.....	20
6.3.2.2	Regole e vincoli dell'Appalto Specifico.....	28
6.3.2.3	Procedura di aggiudicazione dell'Appalto Specifico.....	29
6.3.2.4	Contratto Esecutivo (stipulato all'esito dell'Appalto Specifico) – Servizi Applicativi.....	29
6.4	Adesione ai Lotti Supporto dell'Accordo Quadro.....	29
6.4.1	Piano dei fabbisogni.....	30
6.4.2	Piano Operativo.....	32
6.4.3	Contratto Esecutivo.....	33
7	REQUISITI ORGANIZZATIVI.....	34
7.1	Aspetti organizzativi di carattere generale.....	34
7.1.1	Requisiti di qualità.....	34
7.1.2	Risorse impiegate.....	35
7.2	Ruoli di coordinamento richiesti.....	35
7.2.1	Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC).....	36
7.2.2	Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.....	37
7.3	Responsabilità dei fornitori.....	37



1 PREMESSA

La presente iniziativa è suddivisa nei seguenti lotti:

Tabella 1.1 Lotti di suddivisione dell'iniziativa

Numero Lotto	Oggetto del lotto	CIG
Lotti Applicativi		
Lotti: Servizi Applicativi – Area tematica di riferimento: «Cartella Clinica Elettronica»		
1	Cartella Clinica Elettronica - NORD	9820895AED
2	Cartella Clinica Elettronica - CENTRO-SUD	98209074D6
Lotti: Servizi Applicativi – Area tematica di riferimento: «Enterprise Imaging»		
3	Enterprise Imaging - NORD	9820921065
4	Enterprise Imaging - CENTRO-SUD	982094435F
Lotti di Supporto		
5	SERVIZI DI SUPPORTO - NORD	9820958EE9
6	SERVIZI DI SUPPORTO - CENTRO-SUD	982096872C

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

Il presente documento è integrato, dal:

- Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi 1, 2, 3 e 4 in ambito «Sanità Digitale - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali 2»;
- Capitolato Tecnico Speciale Lotti Supporto 5 e 6 in ambito «Sanità Digitale - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali 2».

Di seguito anche “**Capitolati Tecnici Speciali**”, i quali disciplinano i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi della singola tipologia di lotti, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio, che il Fornitore dovrà rispettare in sede di esecuzione contrattuale.

1.1 Acronimi

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

ADI: Assistenza Domiciliare Integrata

ADT: Accettazione Dismissione Trasferimento

AgID: Agenzia per Italia Digitale

ANA: Anagrafica Nazionale Assistiti

AO: Azienda Ospedaliera

API: Application Programming Interface

AQ: Accordo Quadro

ASL: Azienda Sanitaria Locale



ATS: Agenzie di Tutela della Salute

AUSL: Azienda unità Sanitaria Locale

CAD: Codice dell'Amministrazione Digitale

CCE: Cartella Clinica Elettronica

CE: Comunità Europea

CONSIP: Consip S.p.A.

CUP: Centro Unico di Prenotazione

DICOM: Digital Imaging and COmmunications in Medicine

ES: Ente Sanitario

ESB: Enterprise Service Bus

F/OSS: Free and Open Source Software

FHIR: Fast Healthcare Interoperability Resources

FSE: Fascicolo sanitario elettronico

GDPR: General Data Protection Regulation - Regolamento generale sulla protezione dei dati

HL7: Health Level Seven

IaaS: Infrastructure as a Service

ICT: Information and Communication Technology

IHE: Integrating the Healthcare Enterprise

IRCCS: Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

ISO: International Organization for Standardization

ISS: Istituto Superiore della Sanità

IT: Information Technology

IZS: Istituti Zooprofilattici Sperimentali

KPI: Key Performance Indicator

LEA: Livelli Essenziali di Assistenza

LOINC: Logical Observation Identifiers Names and Codes

MAC: Manutenzione Correttiva

MAD: Manutenzione Adeguativa

MDR: Regolamento Dispositivi Medici

MdS: Ministero della Salute

MEV: Manutenzione Evolutiva

MMG/PLS: Medici di Medicina Generale / Pediatri di Libera Scelta

PA: Pubblica Amministrazione



PAC: Pubblica Amministrazione Centrale

PAL: Pubblica Amministrazione Locale

PaaS: Platform as a Service

PDND: Piattaforma Digitale Nazionale Dati

PDTA: Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali

PNRR: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

PT: Piano Triennale

SaaS: Software as a Service

SaMD: Software as a Medical Device

SNOMED-CT: Systemized Nomenclature of Medicine - Clinical Terms

SPC: Sistema pubblico di connettività

SPID: Sistema pubblico di identità digitale

HTTP: Hyper Text Transport Protocol

HTTPS: Hyper Text Transport Protocol Secure

PMO: Project Management Office

SAL: Stato Avanzamento Lavori

SSN: Servizio Sanitario Nazionale

1.2 Definizioni

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

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

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

Amministrazioni: Pubbliche Amministrazioni.

Amministrazione aggiudicatrice: Consip S.p.A.

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

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

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

Contratto Esecutivo: il Contratto avente ad oggetto rispettivamente:



- 1) Servizi Applicativi, che si perfeziona: **i)** in seguito alla decorrenza del termine di 4 giorni lavorativi dall'invio al Fornitore del Contratto Esecutivo sottoscritto dall'Amministrazione, individuato, tra gli aggiudicatari dell'Accordo Quadro, con le modalità indicate al paragrafo 6.3 del presente documento; ovvero **ii)** a seguito della riapertura del confronto competitivo (Appalto Specifico);
- 2) Servizi di Supporto, che si perfeziona in seguito alla decorrenza del termine di 4 giorni lavorativi dall'invio al Fornitore del Contratto Esecutivo sottoscritto dall'Amministrazione.

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

Piano Operativo: il documento, inviato dal Fornitore all'Amministrazione, contenente la traduzione operativa dei fabbisogni espressi dall'Amministrazione con le modalità indicate nel presente documento;

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

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

Milestone: In ingegneria del software e Project Management indica ciascun traguardo intermedio e il traguardo finale dello svolgimento del progetto. Sono i punti di controllo all'interno di ciascuna fase oppure di consegna di specifici artefatti/deliverables o raggruppamenti di artefatti. Sono normalmente attività considerate convenzionalmente a durata zero che servono per isolare nella schedulazione i principali momenti di verifica e validazione. Di fatto ciascun punto di controllo serve per approvare quanto fatto a monte della milestone ed abilitare le attività previste a valle della milestone.

Artefatto/Deliverable: In ingegneria del software, un artefatto o deliverable è qualunque prodotto che viene realizzato durante lo sviluppo software, ivi compreso il completo rilascio ed avvio in ambiente di esercizio (rif. CMMI e ISO 9001, metodologie Six Sigma ecc.). Gli artefatti devono essere consegnati secondo le modalità e gli strumenti definite nel Piano della Qualità per essere utilizzati come prova del fatto che il processo approvato nel Piano di lavoro viene seguito ed effettuare le relative validazioni.

Sistema: Per Sistema si intende la singola immagine del sistema operativo, comprensiva di tutte le periferiche fisiche e/o logiche e di tutti i prodotti e/o servizi necessari al corretto funzionamento delle applicazioni, oppure l'insieme delle componenti HW e SW inserite in un unico chassis atto alla interconnessione e l'estensione di reti TLC (ad esempio apparati che gestiscono i primi quattro livelli della pila ISO-OSI).

Classificazione di Sistema: I Sistemi sono classificati nelle seguenti classi (specificati nei Capitolati Tecnici Speciali Lotti): Classe di Rischio A, Classe di Rischio B e Classe di Rischio C.

Componente: Il singolo elemento della configurazione di un sistema sottoposto a monitoraggio.

Obiettivo/Intervento/Progetto: Unità organica di lavoro, affidata al fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, Sprint, cicli iterativi, che prevedono la realizzazione di specifici prodotti.



2 DURATA

L'Accordo Quadro ha una durata di 24 mesi a decorrere dalla data di attivazione, ovvero la minore durata determinata dall'esaurimento dell'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro, eventualmente incrementato.

La predetta durata dell'Accordo Quadro potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori n. 12 mesi, a condizione che alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro, eventualmente incrementato, e fino al raggiungimento del medesimo. Resta inteso che, per durata dell'Accordo Quadro, si intende il termine entro il quale le Amministrazioni Contraenti potranno affidare i singoli Contratti Esecutivi.

Ciascun Contratto Esecutivo (stipulato all'esito di qualsiasi delle procedure individuate al paragrafo 6.3) dispiegherà i suoi effetti dalla data di stipula e avrà una durata massima di 48 mesi (comprensivi di massimo 12 mesi di garanzia sul sw sviluppato/modificato).



3 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

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

L'Amministrazione definirà le sedi effettive e puntuali per l'erogazione di ciascun servizio/attività nel Piano dei Fabbisogni o nella Richiesta d'Offerta in caso di Appalto Specifico.

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

Resta inteso che, relativamente all'erogazione dei servizi in modalità a consumo, le risorse professionali saranno generalmente chiamate a prestare servizio direttamente presso l'Amministrazione e le sue sedi (on site) e, pertanto, il fornitore dovrà tenerne conto nella formulazione della propria offerta tecnica ed economica.

Il fornitore deve disporre di strumenti per la collaborazione da remoto con l'Amministrazione e per la condivisione della attività (partecipazione ad attività di test, revisione dei documenti, ecc.) al fine di garantire, per tutti i servizi e attività, la partecipazione effettiva e trasparente in modo semplice ed immediato e senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione.

Tali strumenti devono garantire il rispetto del livello di sicurezza dei sistemi dell'Amministrazione stessa, e a tal fine il fornitore dovrà adempiere alle eventuali richieste in merito provenienti dall'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi per la stessa.

Tutti gli strumenti devono essere previsti nel Piano di Qualità Generale di Lotto (come definito nell'appendice Cicli e Prodotti) e attivati nel periodo di "presa in carico".

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



4 CONTESTO

4.1 Contesto di riferimento

La presente iniziativa si pone nel contesto della Missione 6 del *Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)*¹ dedicata alla “Salute”, destinata a migliorare le dotazioni infrastrutturali e tecnologiche, a promuovere l'innovazione e allo sviluppo di competenze tecnico-professionale, digitale e manageriali del personale.

La missione 6, in particolare, si articola in due componenti:

- Reti di prossimità, strutture intermedie e telemedicina per l'assistenza sanitaria territoriale: gli interventi di questa componente intendono rafforzare le prestazioni erogate sul territorio grazie al potenziamento e alla creazione di strutture e presidi territoriali (come le Case della Comunità e gli Ospedali di Comunità), il rafforzamento dell'assistenza domiciliare, lo sviluppo della telemedicina e una più efficace integrazione con tutti i servizi socio-sanitari.
- Innovazione, ricerca e digitalizzazione del servizio sanitario nazionale: le misure incluse in questa componente consentiranno il rinnovamento e l'ammodernamento delle strutture tecnologiche e digitali esistenti, il completamento e la diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), una migliore capacità di erogazione e monitoraggio dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) attraverso più efficaci sistemi informativi.

4.2 Standard di riferimento Sanità Digitale

In coerenza con la strategia nazionale per la sanità digitale e le norme di rango nazionale ed europeo, gli standard da impiegare per lo sviluppo di soluzioni applicative devono fare riferimento alle seguenti specifiche:

- Health Level Seven (HL7) Clinical Document Architecture (CDA) Release 2, Portable Document Format (PDF) Livello 3 e livello 1 (PDF/A) per la strutturazione e rappresentazione dei contenuti per i domini delle informazioni, dei dati e dei documenti sanitari, così come definiti dai gruppi di lavoro interministeriali e pubblicati sul sito HL7 e www.fascicolosanitario.gov.it;
- Profili «Integrating the Healthcare Enterprise» (IHE) per lo scambio nazionale e transfrontaliero di domini delle informazioni sanitarie e per l'interoperabilità dei sistemi;
- In uno scenario evolutivo e con la messa a punto del formato di scambio, si dovrà valutare le possibilità offerte dai modelli informativi basati su risorse come Health Level Seven Fast Healthcare Interoperability Resources (**HL7 FHIR** ©) così come è opportuno effettuare una valutazione dei nuovi approcci alle specifiche di interoperabilità, quali le pertinenti interfacce API (Application Programming Interfaces) e gli sviluppi delle tecnologie digitali quali l'intelligenza artificiale, il cloud computing, le tecnologie di interazione, il calcolo ad alte prestazioni e le soluzioni nel campo della cibersicurezza.
- Digital Imaging and Communications in Medicine (DICOM) per la gestione delle immagini medicali e relative informazioni;
- ICD-9-CM – International Classification of Diseases – Classificazione Internazionale che organizza le malattie e i problemi correlati;
- LOINC – Logical Observation Identifiers Names and Codes - Classificazione univoca di osservazioni cliniche e di laboratorio;
- AIC – Autorizzazione all'immissione in commercio - Indice univoco di prodotti farmaceutici autorizzati dall'Agenda Italiana del Farmaco (AIFA) o dalla Comunità Europea (CE);
- ATC – Anatomica Terapeutica Chimica - Classificazione anatomico terapeutica e chimica dei farmaci;

¹ <https://www.governo.it/sites/governo.it/files/PNRR.pdf>



- SNOMED CT - Systematized Nomenclature of Medicine - Clinical Terms - un vocabolario standardizzato e multilingue di terminologia clinica utilizzato da medici e altri fornitori di assistenza sanitaria per lo scambio elettronico di informazioni cliniche sanitarie;
- OMOP - Observational Medical Outcomes Partnership - partnership pubblico-privata che coinvolge la Food and Drug Administration (FDA), diverse aziende farmaceutiche e fornitori di servizi sanitari, istituita per informare sull'uso appropriato di database sanitari osservazionali per lo studio degli effetti (rischi e benefici) dei prodotti medici.

Per quanto riguarda le specifiche in ambito di firma dei documenti sanitari, il modello consolidato riguarda il seguente formato:

- Firma PAdES del formato .pdf prodotto a partire dal XML CDA2, iniezione della componente strutturata all'interno del documento ed apposizione della firma PAdES; ed è possibile associare una marca temporale: gli standard prevedono l'utilizzo del formato legislativo PAdES-T (.pdf); inoltre viene fortemente consigliato l'uso di soluzioni di firma qualificate avanzate come ad esempio la firma grafometrica.

4.3 Contesto normativo

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

- Determinazione n. 5489 dell'8 febbraio 2023 dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN);
- Decreto direttoriale n. 29 del 02/01/2023 dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN);
- Determina dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) n. 307 del 18 gennaio 2022;
- Determina dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) n. 306 del 18 gennaio 2022;
- Determinazione n. 627/2021 del 15 dicembre 2021 - Adozione delle "Linee Guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati" ai sensi dell'articolo 50-ter, comma 2 del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.;
- D.L. 31 maggio 2021 n. 77 come convertito con la legge n. 108 del 29 luglio 2021;
- D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 200 – "Attuazione della direttiva (UE) 2019/1024 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico";
- D.L. 9 giugno 2021, n. 80 ("Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle Pubbliche Amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza") e s.m.i., convertito in legge 6 agosto 2021, n. 113, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.L. 6 novembre 2021, n. 152 ("Disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose") e s.m.i., convertito in legge 29 dicembre 2021, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.L. 21 settembre 2019, n. 105 ("Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica e di disciplina dei poteri speciali nei settori di rilevanza strategica") e s.m.i., convertito in legge 19 novembre 2019, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.Lgs. 18 maggio 2018, n. 65 – "Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni" prodotte da AgID ed allegate alla Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017 – GU Serie Generale n.103 del 05-05-2017, e Direttiva NIS (Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi);
- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 ("*Codice dei contratti pubblici*") e s.m.i. e relative prassi attuative;
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 ("*Codice dell'Amministrazione Digitale*") e s.m.i.;
- Regolamento UE 2016/679 ("*Regolamento generale sulla protezione dei dati*") e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile;
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 ("*Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*") e s.m.i.;
- Carta dei principi per la condotta tecnologica e relativi documenti ivi richiamati;
- Linee Guida AgID sull'acquisizione e il riuso del software nella PA e s.m.i.;
- Linee Guida AgID per il modello di interoperabilità e s.m.i.;



- Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- Linee Guida AgID per lo sviluppo del software sicuro e relativi allegati tecnici;
- Linee Guida AGID di design per i siti internet e i servizi digitali della PA (2022);
- Guida tecnica AgID all'uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle Pubbliche Amministrazioni;
- Programma di abilitazione al Cloud (Cloud Enablement Program di cui al seguente link: <https://cloud.italia.it/>);
- Standard della serie ISO 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation);
- CISQ standard to automate software measurement;
- CWE/Sans Top 25 and Owasp Top 10 security weaknesses;
- ISO 9241-210:2019 - Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems;
- Standard ECMA 262;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio HTML nella versione 4.01 e successive e al linguaggio XHTML nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio CSS nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative a linguaggi e a specifiche tecniche relative alla realizzazione di pagine, oggetti e applicazioni web, quali, ad esempio, HTTP, URI, URL, HTML, XHTML, XML, SVG, SMIL, SOAP.

Relativamente alle normative, linee guida tecnologiche e agli standard, il precedente elenco cita i principali documenti di riferimento in vigore alla data di pubblicazione della presente procedura. La continua evoluzione e la capacità di tradurre best practices in linee guida e/o standard e la crescente disponibilità di template, framework, codice standard, componenti riusabili, ecc., si tradurranno nell'aggiornamento delle linee guida/standard esistenti e nella creazione di nuovi riferimenti tecnologici che necessariamente dovranno essere assunti dai fornitori quale nuova baseline tecnologica. Pertanto, il riferimento a normative, linee guida e standard deve essere riferito al più recente livello di standardizzazione e linee guida disponibile alla data di esecuzione.

Si precisa che laddove è obbligatorio il rispetto alla finalità d'uso, **le piattaforme software implementate dovranno essere riconosciute come dispositivi medici (certificazione MDR)** marcati CE sulla base del Regolamento 2017/745 è entrato in vigore il 26 maggio 2021 abrogando la Direttiva 90/385/CEE (AIMDD) e la Direttiva 93/42/CEE (MDD).



5 RAZIONALI PER L'UTILIZZO DEI LOTTI

Questo capitolo, rivolto alle Amministrazioni del SSN, riporta le regole e le modalità con cui le stesse possono accedere a ciascun lotto della presente iniziativa.

A. Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

Il Servizio Sanitario Nazionale è composto da enti ed organi di diverso livello istituzionale, che concorrono al raggiungimento degli obiettivi di tutela della salute dei cittadini, dei quali si riportano di seguito:

1. Enti ed organi di livello nazionale:
 - Il Ministero della Salute che è l'organo centrale
 - ISS - Istituto Superiore di Sanità;
 - IZS- Istituti Zooprofilattici Sperimentali;
 - Ministeri che operano a favore e per conto del SSN.
2. Enti ed organi territoriali:
 - Regioni, Province autonome e Università che operano, a favore e per conto del SSN;
 - Aziende Sanitarie Locali (ASL, AUSL, ATS, ...), Aziende Ospedaliere, IRCCS pubblici.
3. Società partecipate "in-house" che operano a favore del SSN o per conto dei soggetti di cui ai precedenti punti (es: SOGEI, in-house Regionali, ...).
4. Strutture Sanitarie private accreditate al SSN².

B. Pubblica Amministrazione - MACROAREA NORD

Nell'ambito della presente iniziativa, i Lotti nn. 1 e 3 e 5 della Tabella 1.1 sono destinati ai soggetti indicati alla precedente lettera A e aventi sede nelle seguenti Regioni:

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

C. Pubblica Amministrazione - MACROAREA CENTRO-SUD

Nell'ambito della presente iniziativa, i Lotti nn. 2 e 4 e 6 della Tabella 1.1 sono destinati ai soggetti indicati alla precedente lettera A e aventi sede nelle seguenti Regioni:

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

² si precisa che tali strutture non possono acquistare servizi della presente iniziativa.



6 MODELLO DI FUNZIONAMENTO

6.1 Interazione tra i Lotti Applicativi e Lotti di Supporto

Lo scenario della presente iniziativa è caratterizzato dalla presenza di due gruppi di Lotti: lotti dedicati ai servizi applicativi «Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali 2» e lotti dedicati ai servizi di Supporto (come riportato nella Tabella 1.1).

In tale contesto la disponibilità di lotti relativi a servizi di Supporto ha l'obiettivo primario di fornire alle Amministrazioni interessate il supporto necessario per l'evoluzione strategica e tecnologica dell'Ente e l'attuazione di una politica di governo e gestione dei sistemi informativi.

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

6.2 Funzionamento dei lotti

L'Amministrazione, dopo aver individuato il lotto di appartenenza, in funzione dell'oggetto del proprio fabbisogno (come indicato nella Tabella 1.1) e sulla base di quanto indicato al precedente capitolo 5, per utilizzare l'Accordo Quadro ed attivare i servizi dovrà seguire l'iter procedurale descritto nei successivi paragrafi. Si riporta di seguito lo schema di funzionamento delle varie tipologie di lotti.

Tabella 6.1 Schema di funzionamento dei lotti

ELEMENTI	LOTTI APPLICATIVI		LOTTI SUPPORTO
N. potenziali fornitori	Accordo Quadro plurifornitore		Accordo Quadro plurifornitore
Presupposti	In assenza dei criteri oggettivi di cui alla tabella 6.2	In presenza di almeno uno dei criteri oggettivi di cui alla tabella 6.2	n.a.
Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi	Ordinativo di fornitura, sulla base delle risultanze della classifica finale (per una quota massima pari al 30% del massimale del relativo lotto), fino ad un massimo di 4 aggiudicatari, come riportato nella tabella 6.3.	Rilancio competitivo (per una quota massima pari al 70% del massimale del relativo lotto).	Ordinativo di fornitura
Condizioni contrattuali	Condizioni tutte fissate	Possibilità di personalizzare le condizioni contrattuali nei limiti previsti dall'Accordo Quadro	Condizioni tutte fissate

6.3 Adesione ai Lotti Applicativi dell'Accordo Quadro

Per ciascun Lotto dei Servizi Applicativi (come indicato nella Tabella 1.1) l'affidamento del servizio oggetto dell'Accordo Quadro avviene all'esito dello svolgimento di due fasi procedurali:

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



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

- a) **secondo i termini e le condizioni dell'Accordo Quadro senza riaprire il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro** ("AQ a condizioni tutte fissate"), per una quota massima pari al 30% del massimale del relativo lotto;

oppure, ai sensi di quanto previsto dall'art. 54, comma 4, lett. c) del Codice, che l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avvenga:

- b) **riaprendo il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro** ("AQ con riapertura del confronto competitivo" o "AQ con rilancio competitivo"), per una quota massima pari al 70% del massimale del relativo lotto.

Al verificarsi anche di uno solo dei seguenti criteri oggettivi, sarà obbligatorio per l'Amministrazione Contraente procedere all'affidamento del Contratto Esecutivo mediante la riapertura del confronto competitivo. In assenza di tutti i seguenti criteri l'Amministrazione sarà, invece, tenuta a procedere tramite ordinativo di fornitura, fermo restando quanto previsto in merito all'eventuale erosione delle quote affidabili senza la riapertura del confronto competitivo al successivo par. 6.3.1.

Tabella 6.2 Criteri Oggettivi per la riapertura del confronto competitivo

CRITERI OGGETTIVI	
L'Amministrazione intende richiedere servizi accessori (<u>nella misura massima del 50% del valore della base d'asta totale del singolo Appalto Specifico</u>)	<i>I servizi accessori dovranno essere ricompresi in una delle seguenti famiglie, come meglio precisato nella Tabella 6.5 Criteri Tecnici di AS:</i> <ul style="list-style-type: none">• servizi di gestione operativa• servizi di classificazione/modellazione dei dati e data entry manuali• servizi di acquisizione dati per i progetti di Smart Health• servizi archivistici e servizi finalizzati all'acquisizione dei formati digitali• servizi di e-learning ed assistenza virtuale• servizi di contact center e Service Desk/help desk di I livello• servizi di Service Control Room per Monitoraggio tecnico/applicativo• Servizi, prodotti, SaaS e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento" indicate nella Tabella 1.1• Soluzioni di servizi per la gestione della conservazione digitale a norma
L'Amministrazione ha esigenza di personalizzare le condizioni di erogazione dei servizi	<u>Le condizioni di erogazione personalizzabili dovranno rientrare nelle seguenti tipologie:</u> <ul style="list-style-type: none">• livelli di servizio/penali• differenti configurazioni dei servizi• cicli e prodotti• profili professionali (figure specialistiche ICT aggiuntive/migliorative)

Qualora l'Amministrazione Contraente ricada tra i soggetti di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) della legge n. 133/2019 e l'oggetto del proprio Appalto specifico sia destinato a essere impiegato sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1, comma 2, lettera b), della legge n. 133/2019, l'Amministrazione stessa darà comunicazione dell'intenzione di procedere all'affidamento al centro di Valutazione e certificazione nazionale (CVCN) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico o ai Centri di Valutazione (CV) istituiti presso il Ministero dell'Interno e il Ministero della Difesa.



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

Nei casi di cui alla precedente lettera a) del punto 6.3 (per una quota massima pari al 30% del massimale del relativo lotto), le Amministrazioni legittimate affideranno i Contratti Esecutivi, successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro e per tutta la durata dello stesso, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro, senza un nuovo confronto competitivo, ad uno tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro stesso, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016.

L'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo verrà mediante il ricorso alla classifica finale di ciascun Lotto, fino ad un massimo di 4 aggiudicatari, come riportato nella seguente tabella:

Tabella 6.3 Ripartizione delle quote ad ordine diretto

Num. Aggiudicatari	Quota 1° classificato	Quota 2° classificato	Quota 3° classificato	Quota 4° classificato
2	18%	12%		
3	15%	9%	6%	
4	12%	9%	6%	3%

Si precisa che, per ogni singolo lotto (i lotti sono indipendenti tra loro), una volta saturate le quote andranno a scalare nel rispetto dell'ordine di graduatoria, es: quando la quota dedicata al primo classificato sarà terminata, l'Amministrazione che avrà l'esigenza di concludere un ordine diretto dovrà utilizzare la quota dedicata al secondo classificato e così via.

Il fornitore ha l'obbligo di comunicare alla Consip, a mezzo PEC, il raggiungimento dell'80% della propria quota nell'ambito di ciascun lotto.

Una volta completate tutte le quote sopra indicate (dedicate all'adesione a condizioni tutte fissate), l'Amministrazione sarà obbligata a riaprire il confronto competitivo tra gli operatori economici, al fine di aggiudicare uno o più Appalti Specifici basati sull'Accordo Quadro medesimo.

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

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

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

Per i dettagli si vedano i paragrafi seguenti.

6.3.1.1 Piano dei Fabbisogni

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

Fermo restando quanto indicato nel Capitolato Tecnico Speciale, il Piano dei fabbisogni conterrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti elementi:

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- l'indicazione se il contratto esecutivo è finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC;
- la data di attivazione del servizio;



- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- le modalità di erogazione e consuntivazione dei servizi di fornitura, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro;
- per ciascun servizio richiesto, la metrica di misurazione, la modalità di dimensionamento (pluralità di interventi/attività oppure puntuale), dimensionamento, luogo di erogazione (da remoto oppure presso la PA). Si precisa che il dimensionamento può essere dedicato e specifico di un unico servizio erogabile in un'unica attività oppure la sommatoria di attività/interventi che saranno attivati ed erogati nel corso di durata della fornitura;
- come il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al subappalto, debba indicare, nel Piano Operativo, le prestazioni da subappaltare e la relativa percentuale;
- eventuale previsione di una idonea copertura assicurativa;
- ogni altra eventuale indicazione riportata nel Capitolato Tecnico Speciale inerente agli specifici servizi richiesti;
- l'eventuale cronoprogramma ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di fatturazione e pagamento;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di presentazione della Garanzia Definitiva (anche tenuto conto di quanto previsto al successivo paragrafo 6.3.2);
- eventuali precisazioni, nel rispetto della disciplina contenuta nell'Accordo Quadro e relativi allegati, in merito alle modalità di svolgimento delle verifiche di conformità.

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

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

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

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

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

- il Piano dei Fabbisogni provenga da un soggetto non legittimato a utilizzare il presente Accordo Quadro;
- non sia, esso fornitore, l'aggiudicatario dell'Accordo Quadro tenuto, in quel determinato momento, a dare seguito alle richieste di Piani dei Fabbisogni secondo il meccanismo delle quote.

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



6.3.1.2 Piano Operativo

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

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

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

- le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura con eventuale proposta di nuovo dimensionamento economico diverso da quello indicato nel Piano dei Fabbisogni;
- la data di attivazione dei servizi di fornitura, in coerenza con quanto richiesto nel Piano dei Fabbisogni;
- l’indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione della fornitura, in coerenza con quanto richiesto nel Piano dei Fabbisogni;
- l’eventuale proposta di una diversa durata del Contratto Esecutivo rispetto a quella indicata nel Piano dei Fabbisogni;
- contatti per il RUAC del Contratto Esecutivo e per i Responsabili Tecnici di cui al successivo paragrafo 7.2.1 e 7.2.2;
- ove non pubblicati alla stipula dell’Accordo Quadro, generalità e codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul conto/i corrente/i dedicato/i di cui al paragrafo 22.1 del Capitolato d’Oneri.

Il Piano Operativo, inoltre, dovrà contenere:

- un piano di lavoro generale coerente con il fabbisogno, che rappresenta la totalità dei servizi richiesti e rappresenta le attività propedeutiche all’attivazione dei servizi, e che potrà essere aggiornato successivamente alla stipula del Contratto Esecutivo previo accordo con l’Amministrazione. Come previsto nei CTS relativo ai lotti applicativi, tale piano dovrà contenere al proprio interno anche il piano di subentro e Presa in Carico (qualora l’Amministrazione non abbia richiesto il subentro, tale piano dovrà essere limitato alle sole attività di Presa in Carico);
- un piano della qualità specifico (ad integrazione del Piano della Qualità Generale che deve essere trasmesso alla Consip S.p.A. ai sensi del successivo paragrafo 7.1.1), contenente: i) l’organizzazione di ciascuno dei servizi (organigramma e responsabilità assegnate); ii) metodi tecniche e strumenti applicabili per ciascun servizio; iii) requisiti di qualità;
- i CV delle risorse professionali che verranno impiegate per l’erogazione dei servizi, con le relative certificazioni richieste e/o proposte in prima fase;
- la proposta progettuale ed operativa coerente rispetto al documento di contesto tecnologico e applicativo allegato al Piano dei Fabbisogni.



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

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

Unitamente al Piano Operativo dovrà essere, altresì, trasmessa all'Amministrazione la Garanzia Definitiva relativa al Contratto Esecutivo, come previsto al paragrafo 22.2 del Capitolato d'Oneri e nel rispetto delle indicazioni fornite nel Piano dei Fabbisogni. Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia comunicato al Fornitore, tramite il Sistema, il CIG derivato in sede di invio del Piano dei Fabbisogni, o in presenza di altri motivi oggettivi che impediscano l'invio della Garanzia contestualmente al Piano Operativo, l'Amministrazione medesima potrà autorizzare il Fornitore a trasmettere la Garanzia Definitiva entro apposito termine, dalla stessa definito e comunicato formalmente al Fornitore, anche successivo a quello di invio del Piano Operativo, ma comunque antecedente rispetto al termine ultimo per l'approvazione del Piano Operativo stesso di cui al successivo paragrafo 6.3.3 del presente documento (tenendo conto anche dell'eventuale richiesta di modifica del Piano Operativo o di ulteriori giorni per la relativa verifica). In caso di mancato invio della Garanzia Definitiva entro i suddetti termini, il Piano Operativo dovrà essere considerato dalle Amministrazioni come non trasmesso, tanto ai fini dell'applicazione della penale da ritardo di cui al secondo capoverso del presente paragrafo, tanto ai fini dei successivi termini e adempimenti di cui al paragrafo 6.3.3 del presente documento.

6.3.1.3 Contratto Esecutivo (stipulato a seguito dell'Ordinativo) – Servizi Applicativi

L'Amministrazione, entro 15 giorni solari, ha la facoltà di approvare il "Piano Operativo", ovvero di comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni, nel rispetto del Piano dei fabbisogni. In tal caso il Fornitore dovrà apportare al documento presentato le modifiche e/o integrazioni richieste.

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

Da tale data decorrerà nuovamente il termine di 15 giorni solari di cui al periodo precedente.

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

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

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

Entro il quarto giorno lavorativo successivo alla ricezione del Contratto Esecutivo inviato dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà caricare a Sistema il contratto ricevuto sottoscritto da entrambe le parti (Amministrazione e Fornitore), inviandolo al contempo a Consip tramite pec, procedendo contestualmente ad accettare il Contratto esecutivo medesimo a Sistema, pena l'applicazione delle penali previste nell'Accordo Quadro. Nel corso di esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà aggiornare il Piano dei Fabbisogni e richiedere



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

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

Nell'Ordine di Fornitura, le Amministrazioni Contraenti saranno tenute ad indicare l'avvenuta registrazione o meno alla "Piattaforma dei crediti commerciali" di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012 e s.m.i. in conformità a quanto previsto dai Decreti stessi. Le Amministrazioni Contraenti obbligate alla registrazione alla "Piattaforma dei crediti commerciali" di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012 e s.m.i. dovranno pertanto prima dell'emissione dell'Ordine essere in regola con gli obblighi di registrazione. Gli Ordini sprovvisti dell'indicazione relativa all'avvenuta registrazione di cui sopra saranno ritenuti incompleti ai sensi e per gli effetti di quanto previsto nel comma 3 dell'art. "Affidamento dei Contratti Esecutivi".

6.3.1.4 Suddivisione del fabbisogno

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

Tabella 6.4 Suddivisione del fabbisogno

CONDIZIONI OGGETTIVE	
Presenza di aree applicative "Critiche"	Elenco aree "Critiche": <ul style="list-style-type: none">• Applicazioni di Classe di Rischio A (come definita nel paragrafo 1.2);• Applicazioni che supportano processi sanitari 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	Elenco, esemplificativo, di servizi che devono essere svolti da operatori in posizione di reciproca indipendenza: <ul style="list-style-type: none">• Sviluppo e gestione applicativa (se previsto nell'organizzazione dell'Amministrazione);• Necessità di suddivisioni del ciclo di vita del sw da parte dell'Amministrazione.

In particolare, al verificarsi delle suddette condizioni, l'Amministrazione potrà suddividere il proprio fabbisogno in due parti (delle quali una più consistente dell'altra. Per "più consistente" si intende di "maggiore entità", ossia corrispondente ad almeno il 50,00001% del fabbisogno complessivo). Il fabbisogno di "maggiore entità" sarà affidato al classificato più alto in graduatoria e il fabbisogno di "minore entità" al classificato successivo in graduatoria; dovrà in ogni caso essere mantenuta, per quanto concerne ogni singolo affidamento, la proporzionalità in graduatoria secondo le quote già previste come indicato nella Tabella 6.3.

Resta inteso che le modalità di affidamento del Contratto Esecutivo sono quelle di cui al paragrafo 6.3.1.



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

Al verificarsi anche di uno solo dei criteri oggettivi di cui al precedente paragrafo 6.3 e per un importo massimo pari al 70% del massimale del relativo lotto, l'Amministrazione sarà tenuta a riaprire il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro, al fine di aggiudicare uno o più Appalti Specifici basati sull'Accordo Quadro medesimo.

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

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

Il confronto competitivo tra operatori economici parti dello stesso Accordo Quadro si svolgerà attraverso il Sistema (cfr. capitolo 1 del Capitolato d'Oneri), tramite il quale l'Amministrazione invierà la Richiesta di offerta.

Si precisa che così come chiarito dal Comunicato Anac del 23 marzo 2021, l'Amministrazione potrà imporre al fornitore affidatario dell'Appalto Specifico un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto dell'importo del contratto alle stesse condizioni ed agli stessi prezzi unitari previsti dal Contratto di Fornitura, solo laddove ricorrano i presupposti di cui al combinato disposto dei commi 1, lett. c) e 12 dell'art. 106, del Codice.

In seconda fase l'Amministrazione, con riguardo a **contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR**, potrà richiedere il rispetto di tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti all'art. 17 del Regolamento UE 2020/852, e alla comunicazione della Commissione Europea 2021/C 58/01 inerente "*Orientamenti tecnici sull'applicazione del principio «non arrecare un danno significativo» a norma del regolamento sul dispositivo per la ripresa e la resilienza*" e alla **Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze - DIPARTIMENTO DELLA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO - UNITÀ DI MISSIONE NG EU n. 32 del 30 dicembre 2021 (prot. 309464 del 30/12/2021 – U)**, nonché di quanto indicato dalle **Istruzioni operative per il rispetto del principio DNSH ad uso dei soggetti attuatori del PNRR per gli investimenti a titolarità del Dipartimento per la Trasformazione Digitale**, e dalla **Circolare n.33 del 13 Ottobre 2022³**, ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.

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

- **le prestazioni** che intende richiedere secondo le condizioni indicate al precedente paragrafo 6.3.
In particolare:
 - i **servizi**, tra quelli previsti nei CTS, il relativo dimensionamento e le relative caratteristiche;
 - i **servizi accessori**, nella misura massima del 50% del valore della base d'asta totale del singolo Appalto Specifico, di cui al precedente paragrafo 6.3;
 - e/o le **condizioni di erogazione personalizzabili**, di cui al precedente paragrafo 6.3;
- la **durata** del Contratto Esecutivo;
- **le basi d'asta**: la base d'asta dell'Appalto Specifico è determinata partendo dai prezzi unitari maggiori offerti in I fase relativamente a ciascuno dei servizi richiesti (e specifica voce economica) e ricompresi nei CTS (ad eccezione dei Servizi Accessori i cui prezzi unitari saranno determinati direttamente dall'Amministrazione e per i quali in I fase non è stata presentata offerta, come meglio precisato sotto). Si procederà al calcolo della base d'asta complessiva moltiplicando i prezzi unitari suddetti per i

³ <https://www.rgs.mef.gov.it/Documenti/VERSIONE-I/CIRCOLARI/2022/33/Circolare-del-13-ottobre-2022-n.-33.pdf>



quantitativi espressi dall'Amministrazione sommata alla stima da parte dell'Amministrazioni dei Servizi Accessori (nella misura massima del 50% del valore della base d'asta totale);

- per ciascuno dei **servizi accessori**, i seguenti elementi:
 - le relative quantità e basi d'asta unitarie e complessive,
 - i requisiti minimi nel Capitolato di AS comprese le modalità di erogazione e di verifica del corretto e pieno adempimento,
 - i livelli di servizio, gli indicatori di qualità e le relative azioni contrattuali (aggiungendo gli indicatori nell'appendice indicatori di qualità),
 - i criteri tecnici di valutazione dell'offerta tecnica nella Richiesta d'offerta,
 - e quanto necessario per disciplinare pienamente i servizi;
- per ciascuna delle **condizioni di erogazione personalizzabili**, i seguenti elementi:
 - i requisiti minimi comprese le modalità di erogazione e di verifica del corretto e pieno adempimento,
 - i livelli di servizio, gli indicatori di qualità e le relative azioni contrattuali (aggiungendo gli indicatori nell'appendice indicatori di qualità),
 - e quanto necessario per disciplinare pienamente le relative modalità di esecuzione dei servizi.
- Il dettaglio dei **criteri di aggiudicazione dell'Appalto Specifico**, nel rispetto di quanto disciplinato nel successivo paragrafo;
- un termine congruo per la presentazione delle offerte che, in ogni caso, dovrà essere idoneo rispetto alla complessità dell'oggetto dell'appalto e il tempo necessario per la presentazione, nonché le ulteriori regole del confronto competitivo.

Nella Richiesta di offerta sarà precisato anche:

- come il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al **subappalto**, debba indicare la quota e le prestazioni da subappaltare;
- le eventuali ulteriori **dichiarazioni** che i Fornitori devono rendere;
- le **modalità** di presentazione delle offerte tecniche ed economiche;
- l'eventuale **cronoprogramma** ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile;
- sarà altresì allegato un Documento di Contesto Tecnologico e Applicativo.

6.3.2.1 Criterio di aggiudicazione dell'Appalto Specifico

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

L'articolazione dei criteri di aggiudicazione e i rispettivi punteggi massimi (pesi) saranno determinati dall'Amministrazione in ottemperanza alle disposizioni dell'art. 95 comma 10-bis del Codice nonché delle regole e vincoli di seguito specificati.

L'AS sarà aggiudicato sulla base della seguente formula:

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

Dove:

- **PTOT_{AS}** è il Punteggio Totale dell'AS è sempre uguale a 100 punti.
- **PE_{AS}** è il Punteggio Economico di AS, il cui peso è fissato dall'Amministrazione nella RdO in un intervallo compreso **tra un minimo di 1 e un massimo 30 punti**. Il Punteggio Economico di ciascuna offerta verrà determinato mediante una **formula concava a punteggio assoluto** con esponente **pari a 1,5** come meglio definito nei seguenti paragrafi.
- **PT_{tot AS}** è il Punteggio Tecnico Totale di AS, il cui peso è fissato dall'Amministrazione nella RdO in un intervallo compreso **tra un minimo di 70 e un massimo di 99 punti**. Tale punteggio tecnico è a sua volta determinato come somma di due componenti:



$$PT_{tot AS} = PT_{ER} + PT_{AS}$$

- PT_{ER} è il Punteggio Tecnico Ereditato dalla I fase di AQ e il suo peso è fissato dall'Amministrazione all'interno dell'intervallo compreso tra il **25%** e il **50%** del punteggio tecnico massimo di AQ.
- PT_{AS} è Punteggio Tecnico Specifico attribuito dall'Amministrazione nella fase di rilancio competitivo in base a criteri definiti sulla base delle proprie esigenze, come successivamente dettagliato.

Punteggio Tecnico Ereditato nell'Appalto Specifico

Il PT_{ER} sarà attribuito con le seguenti modalità:

- Si determina, per ciascuna offerta tecnica presentata in AQ, il Punteggio Tecnico Ereditato provvisorio ($PT_{ER provv.}$);
- Successivamente, si riproporziona il valore così ottenuto al peso del PT_{ER} definito dall'Amministrazione ($PT_{ER max.}$) per l'AS, in ragione della seguente formula:

$$PT_{ER} = PT_{ER provv.} \times PT_{ER max.} / 70$$

Criteri Tecnici dell'Appalto Specifico

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

Pertanto, i criteri per servizio potranno essere inseriti solo se il servizio è previsto in Appalto Specifico. La tabella elenca dunque i criteri da contestualizzare e specializzare. La suddivisione tra componente tabellare e discrezionale sarà a cura dell'Amministrazione che potrà declinare gli aspetti motivazionali in modo specifico nel contesto dell'Amministrazione.

Si precisa, inoltre, che l'Amministrazione, fermo restando il rispetto di tutte le regole ed i vincoli per la predisposizione degli Appalti Specifici stabiliti nella documentazione di gara, definirà tali criteri (i) con riferimento all'oggetto dell'Appalto Specifico ed alle caratteristiche dei sistemi e dei progetti richiesti dall'Amministrazione; (ii) in modo non discriminatorio o finalizzato a favorire uno specifico fornitore; (iii) non riferiti ad aspetti della fornitura uguali a quelli già valutati da Consip S.p.A. in prima fase; potrà invece richiedere aspetti migliorativi contestualizzati sui sistemi e servizi oggetto dell'AS. Nella ponderazione dei criteri l'Amministrazione terrà conto del dimensionamento e della valenza strategica e funzionale dei servizi richiesti.

Tabella 6.5 Criteri Tecnici di AS

MACRO-AREE DI RIFERIMENTO PER LA DEFINIZIONE DEI CRITERI TECNICI DI AS	
CONDIZIONI DI EROGAZIONE PERSONALIZZABILI	
<u>Differenti configurazioni dei servizi</u>	
1	Soluzione specifica per il governo della fornitura e l'erogazione dei servizi Soluzione proposta dal fornitore per il governo della fornitura dell'AS, anche in presenza di compagini plurisoggettive, a garanzia del puntuale rispetto degli adempimenti contrattuali e della capacità di rispondere alle esigenze specifiche e priorità espresse dall'Amministrazione. L'Amministrazione potrà declinare i singoli aspetti di proprio interesse anche in sotto criteri riferiti all'organizzazione complessiva, all'applicazione di metriche diverse da quelle previste in AQ, a meccanismi di governo e funzionamento, a processi e modalità comunicative, a figure di riferimento per ciascun servizio o



	per tecnologia o per progetto, alla flessibilità e tempestività nell'allocazione di risorse sia in numero sia in specializzazione, ecc..
2	Miglioramento del processo di gestione e controllo rispetto a quanto già disponibile in AQ Proposta di un modello di gestione e controllo degli obiettivi e degli impegni contrattuali dell'AS al fine di prevenire inadempienze e ritardi e fornire all'Amministrazione piena visibilità di tutte le azioni di contenimento dei rischi. L'Amministrazione potrà specificare - anche attraverso la definizione di sottocriteri - gli aspetti di maggior rilievo su cui richiede una maggiore visibilità e l'eventuale proposta di strumenti per la prevenzione e correzione. A titolo di esempio i principali aspetti possono riguardare: - impiego di risorse dedicate e/o sistemi di presidio e alerting delle scadenze di progetto, contrattuali, del piano di lavoro o fissate dall'Amministrazione, - verifiche interne e/o strumenti aggiuntivi per assicurare il progressivo e costante controllo dell'allineamento agli obiettivi specifici dei servizi richiesti in AS; - verifiche interne per assicurare il costante allineamento delle risorse ai profili professionali richiesti o migliorati in sede di Offerta tecnica; - verifiche interne per la costante misurazione del valore aggiunto derivante dall'attuazione delle soluzioni, anche migliorative, proposte in Offerta tecnica.
3	Trasferimento di know how nel corso del contratto ed al suo termine Proposta di una soluzione di trasferimento di know how che, sulla base del requisito imprescindibile per cui il fornitore, nel corso del contratto e al suo termine, deve garantire il completo passaggio di know how all'Amministrazione e al futuro fornitore entrante, sia finalizzata a ridurre i rischi di discontinuità rispetto a ciascun servizio affidato. L'Amministrazione declinerà, anche attraverso sotto criteri, le modalità di messa a disposizione del know-how richiedendo anche eventuali collaudi ed indicatori di effettiva trasferibilità dei servizi, attività riducendo lock-in e costi di subentro.
4	Formazione e aggiornamento continuo delle risorse impegnate nella fornitura Soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse da impiegarsi nella fornitura, sulle tecnologie, l'infrastruttura, i prodotti, i pacchetti indicati dall'Amministrazione sia di partenza sia target, senza pregiudicare i livelli di servizio previsti per la fornitura stessa. L'Amministrazione declinerà, anche prevedendo specifici sottocriteri, le linee di valutazione in ragione della dimensione ed organizzazione delle attività formative proposte, degli specifici obiettivi di formazione, del grado di raggiungimento e soddisfacimento dell'impegno assunto dal fornitore, da referenti specifici, dalle principali figure professionali coinvolte, la possibilità di partecipazione per i referenti o personale dell'amministrazione stessa, ecc.
5	Miglioramento della qualità del software rispetto a quanto già disponibile in AQ Risorse, Processi, know how, strumenti e indicatori specifici aggiuntivi rispetto a quanto richiesto in AQ in termini di metriche e modalità di rilevazione. Per la valutazione dovranno essere richiesti impegni oggettivi e misurabili per riscontrare in erogazione l'effettiva applicazione di misure puntuali e l'attestazione del miglioramento rispetto al software applicativo pre-esistente e/o a benchmark esterni.
6	Soluzione per il contenimento dei costi di progetto e favorire il riuso e la standardizzazione delle soluzioni. L'Amministrazione potrà declinare i criteri motivazionali in relazione al contesto specifico del proprio AS; le principali linee possono concentrarsi su: - capacità di proporre il riuso di soluzioni o sw open source per ottimizzare i tempi di realizzazione del progetto ed il relativo costo (effort progettuale) e garantire soluzioni tecniche già utilizzate; - metodologia per il controllo e il miglioramento della produttività di progetto; - metodologia per la raccolta efficace ed efficiente delle esigenze dell'utente al fine di ridurre i ricicli e le difformità rispetto alle aspettative. Il criterio può essere declinato sui singoli servizi richiesti.
7	Disponibilità di centri di test specifici dedicati all'Amministrazione (laboratori e/o risorse dedicati) L'Amministrazione potrà declinare i criteri motivazionali in relazione al contesto specifico del proprio AS al fine di richiedere al fornitore un maggiore valore aggiunto rispetto all'AQ per la verifica di specifiche



	<p>caratteristiche particolarmente impattanti in termini di obiettivo AS (es. l'accessibilità, la sicurezza dei dati, le prestazioni, la compatibilità, la portabilità e la multicanalità, ecc.).</p> <p>L'Amministrazione potrà declinare il criterio, anche attraverso la predisposizione di sottocriteri, in funzione della tipologia di applicazioni /funzioni che nel passato hanno generato maggiori errori, non conformità, vulnerabilità, carenze di expertise e di strumenti.</p>
8	<p>Organizzazione specifica per i servizi realizzativi dell'AS</p> <p>Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa, migliorativa rispetto a quanto offerto in prima fase, proposta dal fornitore per la specifica fornitura dell'Appalto Specifico, anche in presenza di compagini plurisoggettive, a garanzia del puntuale rispetto degli adempimenti contrattuali e della capacità di rispondere alle esigenze e priorità espresse.</p> <p>L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione con particolare attenzione alle esperienze di sviluppo ed evoluzione tecnologica di analoghi sistemi, alla capacità di intervenire in maniera strutturata e automatizzata sulle soluzioni impattate dall'esigenza specifica dell'Amministrazione, all'ottimizzazione dei cicli di sviluppo, alla gestione dell'invarianza funzionale (controllo di non regressione automatizzato) e alla modalità di gestione contemporanea di più interventi progettuali sul medesimo software in modifica nell'ambito dell'AS.</p>
9	<p>Organizzazione specifica servizio di Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso</p> <p>Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa, migliorativa rispetto a quanto offerto in prima fase, proposta dal fornitore per la specifica fornitura dell'Appalto Specifico, anche in presenza di compagini plurisoggettive, a garanzia del puntuale rispetto degli adempimenti contrattuali e della capacità di rispondere alle esigenze e priorità espresse.</p> <p>L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione con particolare attenzione al know how specifico sui pacchetti/piattaforme/prodotti/sw open source/ecc. da configurare e personalizzare, alle migliori modalità per integrare tali applicazioni nel sistema informativo dell'Amministrazione in modo da sfruttare al massimo le potenzialità dei pacchetti/piattaforme/prodotti, alla disponibilità/predisposizione di test strutturati sulle piattaforme impattate dall'intervento, alla scrittura di programmi di adeguamento per l'esigenza specifica dell'Amministrazione (approccio e/o prototipo tecnico), alla disponibilità di centri di competenza sulle piattaforme/pacchetti/prodotti e relative modalità di risposta, alla partecipazione a community di soluzioni open source in uso presso l'Amministrazione, ecc..</p>
10	<p>Garanzia software realizzato o modificato durante la fornitura</p> <p>Soluzione organizzativa e metodologica per garantire la tempestiva, efficace, efficiente rimozione dei malfunzionamenti e delle interruzioni di servizi causati da errori nel sw non riscontrati in fase di test del fornitore su tutto il software realizzato/modificato durante la fornitura. L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione sia sotto gli aspetti organizzativi e di processo (interrelazioni con gli altri servizi correlati, riduzione del rischio di introdurre elementi negativi sulla qualità del software -a titolo di esempio - numero ridotto di commenti, aumento della complessità, inserimento di nuove anomalie sia nel sw sia nella base dati, peggioramento della manutenibilità, o di ulteriori caratteristiche di qualità), sia specificatamente in relazione all'implementazione di meccanismi di validazione dell'attività al fine di garantire il corretto adempimento degli obblighi contrattuali che, essendo in garanzia, sono senza costi per l'Amministrazione.</p>
11	<p>Reperibilità ed Extra-orario</p> <p>Laddove richiesto, l'Amministrazione può prevedere la valutazione di proposte organizzative per garantire le esigenze dell'Amministrazione, il coordinamento delle attività effettuate fuori orario e proporre soluzioni per limitare al minimo l'effort e/o alcune tipologie di intervento, definendo le linee motivazionali più rispondenti alla situazione dell'Amministrazione.</p>
12	<p>Proposta di riuso dei risultati di progetti di ridisegno dei processi in ottica e-government o open-government in grado di fornire valore aggiunto nel contesto dell'AS.</p> <p>L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione sugli ambiti/settori di intervento, tenendo in</p>



	considerazione l'importanza e la rilevanza dei processi e servizi verso l'utenza e la PA.
13	Soluzioni organizzative e strumentali per garantire il corretto risultato delle elaborazioni e/o trasmissione-pubblicazioni dati e/o disponibilità servizi prioritari Soluzioni per contenere i rischi di anomalie, di indisponibilità del servizio, di errori e ritardi in attività particolarmente importanti per l'Amministrazione. Le linee di valutazione potranno tener conto delle proposte per mitigare e contenere i rischi evidenziati dall'Amministrazione, per ridurre i danni, i ritardi, i disservizi, soluzioni per simulare anticipatamente le attività critiche e/o soluzioni di emergenza per ridurre gli impatti o quanto meglio declinabile dall'Amministrazione
14	Miglioramento tempi di allocazione delle risorse specialistiche Proposta del fornitore per migliorare la tempestività nell'allocazione delle risorse tecnico-specialistiche con i profili specifici richiesti dall'Amministrazione con particolare attenzione a garantire la competenza tecnica certificata e comprovata, necessaria alle esigenze di analisi/valutazione specialistica indicate in AS. L'amministrazione potrà declinare anche in sotto criteri per ciascuna attività richiesta nel servizio, le competenze aggiuntive, le esperienze pregresse, la predisposizione di prototipi di alto livello o template di analisi comparativa di prodotto o specifici deliverable atti a verificare la capacità del fornitore di fornire valore aggiunto, affidabilità ed innovazione alla fornitura
15	Ottimizzazione attività di integrazione e rilascio continuo negli ambienti target dell'Amministrazione. Aspetti metodologici, strumentali, di processo e competenze specifiche in materia di DevOps che concorrono ad ottimizzare, velocizzare e rendere maggiormente affidabili le attività di sviluppo e rilascio del software negli ambienti specificati dall'Amministrazione nonché proposte di indicatori e metriche per misurare la qualità della documentazione di deploy e la relativa efficacia nel ridurre i rischi di anomalie e malfunzionamenti. L'Amministrazione declinerà le linee motivazionali sugli aspetti maggiormente rilevanti il proprio servizio.
16	Piano di presa in carico dei servizi , migliorativo rispetto alle modalità di subentro standard e complesso offerte in prima fase, e riferito ai servizi ritenuti di particolare importanza per l'Amministrazione in ragione della situazione pregressa (livelli di servizio critici, scarsa documentazione del sw e/o delle procedure di gestione e/o di relazione con l'utenza, lock-in tecnico, ecc..). L'Amministrazione potrà declinare eventuali sotto criteri relativamente al valore aggiunto derivante dal dimensionamento del team di presa in carico, dalle soluzioni proposte per l'analisi del software esistente, dagli indicatori proposti per rilevare la qualità del software e dagli impegni a migliorare tali indicatori e/o le caratteristiche di qualità ritenute prioritarie, ecc..)
Prodotti e Cicli	
17	Strumenti specifici richiesti dall'Amministrazione da impiegare nell'AS quali a titolo di esempio inventario funzionale del software, configuration management system, strumenti per l'analisi statica e dinamica del sw, strumenti per reverse engineering, portale per documentazione di progetto e di fornitura, cruscotti per indicatori di qualità, knowledge base management system, ecc.
18	Prototipi e/o Business case e/o PoC L'Amministrazione potrà richiedere di fornire elementi di progettazione di soluzioni specifiche attraverso la realizzazione di prototipi, business case, template o deliverable atti a dimostrare la validità di opportune scelte tecniche e il valore aggiunto derivante.
19	Strumenti proposti per la tracciatura delle attività migliorativi rispetto all'AQ L'Amministrazione potrà richiedere la proposta di strumenti - indicare se open source anche in via preferenziale - per la puntuale registrazione delle attività di gestione applicativa e basi dati. La soluzione del fornitore dovrà apportare un valore aggiunto in termini di efficacia ed efficienza attraverso a titolo di esempio la disponibilità dei dati in tempo reale e la determinazione della produttività delle risorse assegnate, ecc.. , migliorando i requisiti minimi declinati dall'Amministrazione.
20	Piano di lavoro, piano della qualità e piano dei rischi del servizio di Conduzione Applicativa Sulla base della documentazione di AS l'Amministrazione potrà richiedere una proposta di piano di lavoro e/o piano di qualità e di rischio relativo al/i servizio/i di gestione applicativa e basi dati, di particolare rilevanza nel



	<p>caso di attività affidate completamente al fornitore. L'Amministrazione declinerà specifici sotto criteri in funzione delle proprie esigenze, prevedendo anche specifici sotto criteri relativi al miglioramento dell'attuale processo, dei livelli di qualità presenti, al miglioramento dei tempi di gestione delle attività elementari che compongono il servizio.</p> <p>L'Amministrazione potrà richiedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la predisposizione di business case di gestione di attività di rilievo tali da dimostrare il valore aggiunto dalle competenze ulteriormente specializzate delle risorse impiegate, i processi proposti, gli strumenti, i livelli di servizio raggiungibili, i tempi di intervento e/o risoluzione, eventuali benchmark, ecc. • quanto necessario a verificare il valore aggiunto della soluzione proposta di cui al punto precedente, la relativa applicabilità, concretezza, efficienza ed efficacia.
21	<p>Piano della qualità specifico e/o Piano di lavoro della fornitura di AS o dello specifico progetto richiesto dall'Amministrazione.</p> <p>L'Amministrazione potrà declinare eventuali sotto criteri relativamente alle specifiche tematiche del Piano della qualità e del piano di lavoro generale</p>
Livelli di servizio /Penali	
22	<p>Soluzione per migliorare il testing nell'ambito progettuale e tecnologico richiesto e declinati dall'Amministrazione al fine di ridurre la difettosità nell'ambiente di collaudo e di esercizio dell'Amministrazione ed in ogni caso l'effort aggiuntivo di risorse e di tempo dell'Amministrazione stessa. L'Amministrazione potrà prevedere i seguenti criteri motivazionali, contestualizzandoli sul proprio contesto applicativo e durata contrattuale. Le principali linee di valutazione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - valore aggiunto di test factory nell'ambito delle esigenze della fornitura, individuando gli indicatori specifici e le soglie che attestano l'efficacia e l'efficienza della proposta per l'Amministrazione; - certificazioni specifiche aggiuntive sulle tematiche del test nell'ambito dei servizi realizzativi richiesti, da dimensionare in funzione dei progetti da attivarsi (particolarmente adatto per la previsione di punteggi tabellari)
23	<p>Miglioramento del Livello di Qualità del servizio/attività/progetto</p> <p>Proposta di miglioramento degli indicatori di qualità scelti dall'Amministrazione rispettivamente per il servizio/attività o l'intero progetto. L'Amministrazione potrà indicare sotto criteri con l'individuazione dei requisiti di qualità da migliorare o la richiesta di nuovi indicatori, prevedendo l'attribuzione di punteggio tabellare o discrezionale in funzione dell'ambito di riferimento e dell'aggiornamento del valore aggiunto derivante dal miglior livello qualitativo e dal risparmio in termini di miglior servizio all'utenza</p>
24	<p>Valore aggiunto derivante dall'uso/riuso di metodologie, conoscenze tematiche-applicative-tecnologiche, best practices in grado di ottimizzare la realizzazione, evoluzione, personalizzazione e parametrizzazione delle soluzioni applicative presenti presso l'Amministrazione. Per l'assegnazione i concorrenti dovranno presentare indicatori oggettivi per dimostrare la maggior efficacia, efficienza, qualità, ecc. della soluzione proposta</p>
Figure specialistiche ICT migliorative	
25	<p>Soluzione progettuale e tecnica proposta per il pieno raggiungimento del/i principale/i obiettivo/i realizzativo/i attraverso la dimostrazione concreta e attuale di know-how specifico, anche in relazione a risorse con competenze "chiave" ed esperienze pregresse.</p>
26	<p>Miglioramento di profili professionali</p> <p>Proposta di miglioramento dei profili professionali richiesti (a titoli di esempio in relazione alle certificazioni o potenziamento delle certificazioni richieste), dell'anzianità lavorativa e/o nella funzione del profilo rispetto a quella minima richiesta, o di ulteriori conoscenze e/o competenze richieste tali da costituire un valore aggiunto per la fornitura. L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione, privilegiando, ove possibili l'utilizzo di criteri tabellari. Il punteggio assegnato dovrà tenere in considerazione il numero delle risorse appartenenti al profilo da migliorare richieste in AS e l'aggiornamento del valore aggiunto sulla fornitura.</p>
27	<p>Certificazioni specifiche aggiuntive sulle tematiche dell'analisi della qualità del sw e dei dati.</p> <p>L'Amministrazione potrà richiedere certificazioni aggiuntive e/o esperienze specifiche aggiuntive in attività di</p>



	analisi della qualità dei dati e del software.
28	<p>Proposta di centri di competenza, in termini di know-how e laboratorio di innovazione sulle specifiche tematiche ed il conseguente valore aggiunto da impiegare nell'esecuzione delle attività previste per i servizi richiesti.</p> <p>L'Amministrazione potrà declinare, anche in sottocriteri, le linee di miglioramento del know how richiesto nei profili professionali da impiegarsi nella fornitura, richiedendo specifiche modalità di interscambio e sinergie con i centri di competenza (es. declinando la dimensione dei giorni minimi offerti per figura professionale di supporto, la formazione aggiuntiva all'amministrazione ed al team del servizio di supporto, ecc.)</p>
SERVIZI ACCESSORI	
Soluzioni per i servizi accessori di gestione operativa	
29	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di gestione operativa.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none">- modalità di erogazione del servizio;- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
Soluzioni per i servizi accessori di classificazione/modellazione dei dati e data entry manuale	
30	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di classificazione/modellazione dei dati e data entry manuale.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sotto criteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none">- modalità di erogazione del servizio;- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
Soluzioni per i servizi accessori di e-learning ed assistenza virtuale	
31	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di e-learning ed assistenza virtuale.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none">- modalità di erogazione del servizio;- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
Soluzioni per servizi di contact center e Service Desk/help desk di I livello:	
32	<p>Descrizione delle soluzioni e risorse che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di contact center e Service Desk/help desk di I livello.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none">- modalità di erogazione del servizio;- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
Soluzioni per i servizi accessori di acquisizione dati per i progetti di Smart Health	
33	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di acquisizione dati per i progetti di Smart Health.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none">- modalità di erogazione del servizio;- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);



	- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
Soluzioni per i servizi accessori archivistici e servizi finalizzati all'acquisizione dei formati digitali	
34	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta dei servizi accessori archivistici e servizi finalizzati all'acquisizione dei formati digitali.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none">- modalità di erogazione del servizio;- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
Soluzioni per servizi di Service Control Room per Monitoraggio tecnico/applicativo	
35	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta dei servizi accessori di Service Control Room per Monitoraggio tecnico/applicativo.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none">- modalità di erogazione del servizio;- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
Servizi, prodotti software, SaaS e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento"	
36	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta dei servizi accessori di Servizi e/o prodotti e/o soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento" indicate nella Tabella 1.1.</p> <p>In caso di acquisizione di soluzioni SaaS nell'ambito del Contratto Esecutivo a seguito di rilancio competitivo, la soluzione dovrà possedere, per tutta la durata del contratto, a far data dalla relativa stipula, il livello di qualificazione richiesto in base alla classificazione del dato trattato (vedasi determina ACN n. 307 del 18 gennaio 2022 nonché decreto direttoriale ACN n. 29 del 3 gennaio 2023 e successive modifiche derivanti dall'entrata in vigore del regime ordinario.</p> <p>Generalmente tali servizi richiedono professionalità dedicate con competenze normative e tecniche specifiche nell'area tematica di riferimento.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none">- modalità di erogazione del servizio;- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);- eventuali altri aspetti progettuali caratterizzanti la proposta.
Soluzioni di Servizi per la gestione della Conservazione Digitale a Norma	
38	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta dei servizi accessori per la gestione della Conservazione Digitale a norma come previsto dall'art.44 del CAD e nel rispetto del regolamento emanato dall'AgID⁴ e nel rispetto degli allegati A e B ⁵della determinazione 455/2021 dove sono declinati tutti i requisiti da rispettare da parte dei soggetti che offrono servizi di conservazione.</p> <p>In caso di acquisizione di soluzioni SaaS nell'ambito del Contratto Esecutivo a seguito di rilancio competitivo, la soluzione dovrà possedere, per tutta la durata del contratto, a far data dalla relativa stipula, il livello di qualificazione richiesto in base alla classificazione del dato trattato (vedasi determina ACN n. 307 del 18</p>

⁴ <https://www.agid.gov.it/piattaforme/conservazione>

⁵ https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/allegato_a_.pdf,

https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/allegato_b_-_piano_di_cessazione_.pdf



gennaio 2022 nonché decreto direttoriale ACN n. 29 del 3 gennaio 2023 e successive modifiche derivanti dall'entrata in vigore del regime ordinario.

Generalmente tali servizi richiedono professionalità dedicate con competenze normative e tecniche specifiche.

In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:

- modalità di erogazione del servizio;
- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;
- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);
- eventuali altri aspetti progettuali caratterizzanti la proposta.

Formula economica dell'Appalto Specifico

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

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

Formula "concava a punteggio assoluto" per tutti i lotti

$$C_i = 1 - (1 - R_i)^k$$

dove:

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

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

k=1,5 = parametro che determina la concavità della curva di punteggio

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

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

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

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

6.3.2.2 Regole e vincoli dell'Appalto Specifico

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

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

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

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



6.3.2.3 Procedura di aggiudicazione dell'Appalto Specifico

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- un piano di lavoro generale coerente con il fabbisogno, che rappresenta la totalità dei servizi richiesti e rappresenta le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi, e che potrà essere aggiornato successivamente alla stipula del Contratto Esecutivo previo accordo con l'Amministrazione. Come previsto nei CTS relativi ai lotti applicativi, tale piano dovrà contenere al proprio interno anche il piano di subentro e Presa in Carico (qualora l'Amministrazione non abbia richiesto il subentro, tale piano dovrà essere limitato alle sole attività di Presa in Carico);
- un piano della qualità specifico, coerente con quanto eventualmente offerto in sede di appalto specifico, (ad integrazione del Piano della Qualità Generale che deve essere trasmesso alla Consip S.p.A. ai sensi del successivo paragrafo 7.1.1), contenente: i) l'organizzazione di ciascuno dei servizi (organigramma e responsabilità assegnate); ii) metodi tecniche e strumenti applicabili per ciascun servizio; iii) requisiti di qualità;
- i CV delle risorse professionali che verranno impiegate per l'erogazione dei servizi, con le relative certificazioni richieste e/o proposte in prima fase e/o eventualmente migliorate in seconda fase.

6.4 Adesione ai Lotti Supporto dell'Accordo Quadro

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

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



Tale seconda fase prevede, ai sensi di quanto previsto dall'art. 54, comma 3, del Codice, che l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avvenga, secondo i termini e le condizioni dell'Accordo Quadro, con gli operatori aggiudicatari. Le Amministrazioni legittimate affideranno i Contratti Esecutivi, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro, senza un nuovo confronto competitivo, ad uno tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro stesso, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016.

L'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo verrà mediante il ricorso alla classifica finale di ciascun Lotto, fino ad un massimo di 4 aggiudicatari, come riportato nella seguente tabella:

Tabella 6.6 Ripartizione delle quote ad ordine diretto

Num. Aggiudicatari	Quota 1° classificato	Quota 2° classificato	Quota 3° classificato	Quota 4° classificato
2	60%	40%		
3	50%	30%	20%	
4	40%	30%	20%	10%

Si precisa che, per ogni singolo lotto (i lotti sono indipendenti tra loro), una volta saturate le quote andranno a scalare nel rispetto dell'ordine di graduatoria, es: quando la quota dedicata al primo classificato sarà terminata, l'Amministrazione che avrà l'esigenza di concludere un ordine diretto dovrà utilizzare la quota dedicata al secondo classificato e così via.

Il fornitore ha l'obbligo di comunicare alla Consip, a mezzo PEC, il raggiungimento dell'80% della propria quota nell'abito di ciascun lotto.

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

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

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

Per i dettagli si vedano i paragrafi seguenti.

6.4.1 Piano dei fabbisogni

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

Fermo restando quanto indicato nel Capitolato Tecnico Speciale, il Piano dei fabbisogni conterrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti elementi:

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- l'indicazione se il contratto esecutivo è finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC;
- la data di attivazione del servizio;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;



- le modalità di erogazione e consuntivazione dei servizi di fornitura, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro;
- per ciascun servizio richiesto, la metrica di misurazione, la modalità di dimensionamento (pluralità di interventi/attività oppure puntuale), dimensionamento, luogo di erogazione (da remoto oppure presso la PA). Si precisa che il dimensionamento può essere dedicato e specifico di un unico servizio erogabile in un'unica attività oppure la sommatoria di attività/interventi che saranno attivati ed erogati nel corso di durata della fornitura;
- come il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al subappalto, debba indicare, nel Piano Operativo, le prestazioni da subappaltare e la relativa percentuale;
- eventuale previsione di una idonea copertura assicurativa;
- ogni altra eventuale indicazione riportata nel Capitolato Tecnico Speciale inerente agli specifici servizi richiesti;
- l'eventuale cronoprogramma ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di fatturazione e pagamento;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di presentazione della Garanzia Definitiva (anche tenuto conto di quanto previsto al successivo paragrafo 6.4.2);
- eventuali precisazioni, nel rispetto della disciplina contenuta nell'Accordo Quadro e relativi allegati, in merito alle modalità di svolgimento delle verifiche di conformità.

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

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

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

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

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

- il Piano dei Fabbisogni provenga da un soggetto non legittimato a utilizzare il presente Accordo Quadro;
- non sia, esso fornitore, l'aggiudicatario dell'Accordo Quadro tenuto, in quel determinato momento, a dare seguito alle richieste di Piani dei Fabbisogni secondo il meccanismo delle quote.

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



6.4.2 Piano Operativo

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

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

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

- le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura con eventuale proposta di nuovo dimensionamento economico diverso da quello indicato nel Piano dei Fabbisogni;
- la data di attivazione dei servizi di fornitura, in coerenza con quanto richiesto nel Piano dei Fabbisogni;
- l’indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione della fornitura, in coerenza con quanto richiesto nel Piano dei Fabbisogni;
- l’eventuale proposta di una diversa durata del Contratto Esecutivo rispetto a quella indicata nel Piano dei Fabbisogni;
- nominativi, CV e contatti per il RUAC del Contratto Esecutivo e per i Responsabili Tecnici di cui al successivo paragrafo 7.2.1 e 7.2.2;
- ove non pubblicati alla stipula dell’Accordo Quadro, generalità e codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul conto/i corrente/i dedicato/i di cui al paragrafo 24.1, lett. b), del Capitolato d’Oneri.

Il Piano Operativo, inoltre, dovrà contenere:

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

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



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

Unitamente al Piano Operativo dovrà essere, altresì, trasmessa all'Amministrazione la Garanzia Definitiva relativa al Contratto Esecutivo, come previsto al paragrafo 22.2 del Capitolato d'Oneri e nel rispetto delle indicazioni fornite nel Piano dei Fabbisogni. Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia comunicato al Fornitore, tramite il Sistema, il CIG derivato in sede di invio del Piano dei Fabbisogni, o in presenza di altri motivi oggettivi che impediscano l'invio della Garanzia contestualmente al Piano Operativo, l'Amministrazione medesima potrà autorizzare il Fornitore a trasmettere la Garanzia Definitiva entro apposito termine, dalla stessa definito e comunicato formalmente al Fornitore, anche successivo a quello di invio del Piano Operativo, ma comunque antecedente rispetto al termine ultimo per l'approvazione del Piano Operativo stesso di cui al successivo paragrafo 6.4.3 del presente documento (tenendo conto anche dell'eventuale richiesta di modifica del Piano Operativo o di ulteriori giorni per la relativa verifica). In caso di mancato invio della Garanzia Definitiva entro i suddetti termini, il Piano Operativo dovrà essere considerato dalle Amministrazioni come non trasmesso, tanto ai fini dell'applicazione della penale da ritardo di cui al secondo capoverso del presente paragrafo, tanto ai fini dei successivi termini e adempimenti di cui al paragrafo 6.4.3 del presente documento.

6.4.3 Contratto Esecutivo

L'Amministrazione, entro 15 giorni solari, ha la facoltà di approvare il "Piano Operativo", ovvero di comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni, nel rispetto del Piano dei fabbisogni. In tal caso l'aggiudicatario dovrà apportare al documento presentato le modifiche e/o integrazioni richieste.

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

Da tale data decorrerà nuovamente il termine di 15 giorni solari di cui al periodo precedente.

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

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

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

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



7 Requisiti Organizzativi

7.1 Aspetti organizzativi di carattere generale

7.1.1 Requisiti di qualità

L'assicurazione della qualità dei servizi è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza all'Amministrazione che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti.

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

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

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

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il piano della qualità.

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

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

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

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

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

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

Gli indicatori di qualità che devono essere puntualmente rilevati dal fornitore, sono quelli indicati nelle apposite appendici ai Capitolati Tecnici Speciali.

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

Il Piano della Qualità generale dovrà essere consegnato alla Consip S.p.A., per ciascun lotto, entro e non oltre 15 giorni solari dalla stipula dell'Accordo Quadro, unitamente all'eventuale integrazione dell'Appendice al rispettivo CTS relativa ai livelli di servizio e indicatori di qualità completa di tutti gli indicatori aggiuntivi e migliorativi, degli strumenti di misurazione migliorativi o versioni di prodotto, proposti in sede di Offerta Tecnica di AQ, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Lo stesso dovrà essere approvato dalla Consip S.p.A. e il Fornitore dovrà recepire le eventuali osservazioni entro e non oltre i successivi 10 giorni solari, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.



Il Piano della Qualità Generale:

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

Nella redazione del Piano della Qualità Generale per i Lotti Applicativi il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento contenuto nell'appendice al relativo Capitolato Tecnico Speciale Cicli e Prodotti.

7.1.2 Risorse impiegate

Ferme restando le competenze professionali richieste nei Capitolati Tecnici Speciali e relative appendici e quelle eventualmente offerte in aggiunta dal Fornitore, le risorse impiegate nei servizi oggetto di tutti i lotti dovranno possedere elevate capacità tecniche (sulle architetture specifiche oggetto della presente iniziativa) e professionali quali prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.

Il Fornitore deve garantire un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili ed operative le risorse, nonché nel garantirne in modalità continuativa la formazione tecnica e l'aggiornamento professionale in merito alle conoscenze e competenze necessarie sui temi della sicurezza.

Le risorse da impiegare, comprese quelle oggetto di eventuale sostituzione, devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica, che dovranno essere sempre allineati all'evoluzione tecnologica e all'aggiornamento di standard e linee guida nonché alla normativa di riferimento relativa alla presente iniziativa. In caso di sostituzione, le nuove risorse professionali devono possedere competenze ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori a quelli della risorsa da sostituire. Si precisa inoltre che i titoli, le attestazioni e le certificazioni richiesti/offerti in fase di gara, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le medesime certificazioni o superiori.

Si rinvia in ogni caso alle previsioni contenute nelle appendici relative agli indicatori di qualità dei Capitolati Tecnici Speciali relativi alle due tipologie di lotti.

7.2 Ruoli di coordinamento richiesti

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

Per tutti i referenti richiesti e/o offerti, il Fornitore dovrà indicare un numero di telefono cellulare e un indirizzo di posta elettronica attivo durante l'orario di lavoro richiesto per la fornitura e garantire comunque una risposta ai quesiti ed alle richieste posti dall'Amministrazione entro 4 ore lavorative dall'inoltro della mail o dal contatto



telefonico, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste per il rispetto dei tempi relativi alle scadenze contrattuali ed all'attivazione degli interventi (CFR par.4.1.4 e 4.1.9 dell'Appendice 2 ai CTS).

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

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

7.2.1 Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)

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

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, il controllo del Piano dei Fabbisogni/Richiesta di Offerta e del Piano Operativo/Offerta Tecnica dell'AS, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- predisposizione dei Piani della Qualità Specifici e garanzia del rispetto del Piano della Qualità Generale e delle specificità dei servizi richiesti;
- verifica dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- verifica dei risultati sugli indicatori di qualità e di digitalizzazione;
- problematiche relative a eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- assicurazione di un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei servizi core e quelle impiegate negli altri servizi al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di Customer Satisfaction;

Inoltre, il RUAC dell'Accordo Quadro e del Contratto Esecutivo dovranno, per quanto di rispettiva competenza:

- garantire il presidio su tutto il territorio di riferimento del lotto, attraverso il pronto supporto alle Amministrazioni richiedenti;



- rendere disponibili alla Consip S.p.A., documenti periodici di sintesi sull'andamento dei contratti e sulle attività di supporto alle Amministrazioni;
- gestire a livello territoriale quanto previsto per la figura del RUAC di contratto esecutivo, interfacciandosi, ove necessario con i Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.

Il profilo professionale per la figura del RUAC dell'Accordo Quadro e dei RUAC dei Contratti Esecutivi dovrà corrispondere almeno a quello di Project Manager.

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

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

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

7.2.2 Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi

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

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

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione i seguenti Responsabili Tecnici:

- Lotti Applicativi da 1-2-3-4: almeno un referente tecnico.
- Lotti 5 e 6 di Supporto: almeno un referente tecnico.

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

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

Referenti relativi alle varie tipologie di servizi applicativi:

- coordinamento delle attività e delle risorse impiegate nello specifico servizio, nel rispetto dei piani di qualità e del piano di lavoro;
- verifica sull'erogazione delle attività di tutte le risorse coinvolte nei servizi, conformemente ai requisiti minimi di qualità della fornitura;
- partecipazione alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni.

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

Referente tecnico relativo ai servizi di Supporto:

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

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

7.3 Responsabilità dei fornitori

La presente iniziativa si colloca nell'ambito delle acquisizioni di beni e servizi strategici previsto da AgID ai fini dell'attuazione del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, in linea con la prima edizione.



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

In particolare, il Fornitore:

- nell'ambito della esecuzione dei servizi, si obbliga a rispettare i **Principi Guida** di cui al PT 2022-2024;
- nell'ambito della **gestione dei contratti, degli Ordini e delle attività progettuali**, assume l'obbligo di fornire i dati e le informazioni relativi ai contratti esecutivi stipulati con le Amministrazioni, nelle modalità e nei tempi definiti dai Contratti di Accordo Quadro;
- Nell'ambito della **governance di cui al PT 2022-2024**, si obbliga:
 - a supportare Consip e/o ulteriori soggetti a ciò deputati nelle attività di analisi, verifica tecnica, approfondimento e verifica della applicazione dei Principi Guida, rilevazione periodica di misure a supporto della governance, valutazione delle evoluzioni tecnologiche e/o dei trend di digitalizzazione.
 - a partecipare a incontri, indetti da Consip o da ulteriori soggetti, rendendo disponibili le informazioni e i dati di avanzamento delle attività e dei contratti, in funzione dell'Ordine del Giorno stabilito per l'incontro stesso;
 - a fornire a Consip e/o ulteriori soggetti report descrittivi di tutte le iniziative progettuali eseguite.