

CONTRATTO QUADRO

per l'affidamento di servizi di
DIGITAL TRANSFORMATION
PER LE PA

Lotto 2 - Digitalizzazione dei Processi

PIANO DEI FABBISOGNI



INDICE DEI CONTENUTI

1.	INTRODUZIONE.....	1
1.1	SCOPO.....	2
1.2	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
1.3	ASSUNZIONI.....	3
1.4	RIFERIMENTI.....	3
1.5	ACRONIMI E GLOSSARIO.....	3
2.	ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE.....	4
3.	CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	5
3.1	CONTESTO AS IS DEI SERVIZI.....	5
3.2	CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO.....	5
4.	AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO.....	5
4.1	OBIETTIVI E BENEFICI DA PERSEGUIRE.....	5
4.1.1	DESCRIZIONE OBIETTIVO 1 - Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione dei servizi digitali.....	6
4.1.2	DESCRIZIONE OBIETTIVO 2 - Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale.....	6
4.2	CATEGORIZZAZIONE DELL'INTERVENTO.....	7
4.3	INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE.....	8
4.3.1	INDICATORI GENERALI DI DIGITALIZZAZIONE.....	8
4.3.2	INDICATORI SPECIFICI DI DIGITALIZZAZIONE.....	8
5.	SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA.....	10
5.1	SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI.....	10
5.2	ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE.....	10
5.3	ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE.....	10
6.	ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO SERVIZI.....	11
6.1	ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI.....	11
6.2	ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI.....	11
6.3	ESIGENZE FORMATIVE.....	11
6.4	PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI.....	11
6.5	LIVELLI DI SERVIZIO.....	12



1. INTRODUZIONE

Il **Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP)** è la struttura della Presidenza del Consiglio dei ministri dello Stato italiano responsabile di:

- fornire supporto all'innovazione legislativa e regolamentare;
- presidiare l'attuazione delle politiche di riforma e modernizzazione delle pubbliche amministrazioni;
- promuovere e accompagnare i processi di trasformazione delle PA attraverso la propria capacità di indirizzo, gli interventi di rafforzamento della capacità amministrativa, l'identificazione e la disseminazione di buone pratiche in ambito nazionale ed internazionale;
- assicurare il supporto al Ministro per la pubblica amministrazione nello svolgimento dei compiti delegati dal Presidente del Consiglio dei ministri.

Il Dipartimento è organizzato in 7 Uffici e 1 Ispettorato, il cui ordinamento e le competenze sono stabilite dal D.M. 24 luglio 2020, come modificato dal D.M. del 15 luglio 2022 (registrato alla Corte dei Conti l'11 agosto 2022 al n.2131 e con efficacia decorrente dal 1° settembre 2022):

- Ufficio per la semplificazione e la digitalizzazione;
- Ufficio per l'innovazione amministrativa, la formazione e lo sviluppo delle competenze;
- Ufficio per l'organizzazione ed il lavoro pubblico;
- Ufficio per la qualità della performance e le riforme amministrative;
- Ufficio per le relazioni sindacali;
- Ufficio per la gestione amministrativa;
- Ufficio per i concorsi e il reclutamento;
- Ispettorato per la funzione pubblica.

Inoltre, con Decreto del 4 ottobre 2021 del Ministro per la pubblica amministrazione di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, è stata istituita l'**Unità di missione dedicata alle attività di coordinamento, monitoraggio, rendicontazione e controllo degli interventi del PNRR** di competenza del Ministro per la pubblica amministrazione, in ottemperanza all'articolo 8 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77 e al successivo Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 9 luglio 2021.

Nell'ambito del **PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza)** è stata definita una **strategia di intervento profonda e articolata per la modernizzazione della PA**, che ne garantisca un deciso **miglioramento in termini di efficienza e di efficacia dei processi tramite digitalizzazione, rafforzamento delle competenze del capitale umano delle PA e una drastica semplificazione burocratica**. Tale strategia poggia su un **programma di riforma strutturale della PA** di ampio respiro, articolato in **quattro pilastri**:

- Accesso:** per snellire e rendere più efficaci e mirate le procedure di selezione del personale della PA e favorire il ricambio generazionale, anche attraverso un portale digitale che faciliti la pianificazione strategica del capitale umano delle PA e permetta di monitorarne performance e organizzazione.
- Buona amministrazione:** per semplificare norme e procedure specifiche volte ad accelerare l'avvio della fase di implementazione del PNRR.
- Competenze:** per sviluppare all'interno della PA conoscenze e capacità organizzative in linea con le nuove esigenze del mondo del lavoro e di una amministrazione moderna, investendo in un forte piano di attrazione, selezione, assunzione, *retention* e valutazione dei talenti, rinnovando i meccanismi di carriera attuali e riorganizzando i modelli di formazione in essere.
- Digitalizzazione:** per realizzare la piena digitalizzazione dei processi interni della PA, tramite la re-ingegnerizzazione delle procedure amministrative e lo sviluppo di nuove infrastrutture tecnologiche e di servizi digitali, entrambi strumenti trasversali per realizzare compiutamente la riforma della PA.

In tale contesto, occorre sottolineare che l'articolo 4 del decreto-legge 9 giugno 2021 n. 80, convertito in legge con modificazioni dall'art. 1, comma 1, Legge 6 agosto 2021, n. 113, dispone che "all'associazione Formez PA è attribuita la funzione di supporto delle riforme e di diffusione dell'innovazione amministrativa nei confronti dei soggetti associati. È inoltre attribuita



la funzione di supporto per le attività di coordinamento, sviluppo e attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) ai soggetti associati e al Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri. Il Dipartimento della funzione pubblica, le amministrazioni dello Stato e le amministrazioni associate di cui all'art. 1 possono avvalersi di Formez PA, nei limiti degli ordinari stanziamenti di bilancio”.

Da tale quadro, emerge la centralità del ruolo che Formez PA sarà chiamato a svolgere, nel supportare le amministrazioni nell'attuazione degli interventi previsti dal PNRR.

Nell'ambito del contratto quadro per l'affidamento di **servizi di digital transformation per le PA**, l'Amministrazione ha richiesto l'esecuzione dei **servizi afferenti al Lotto 2 – Digitalizzazione dei processi**:

- Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale;
- Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale.

1.1 SCOPO

Con la presente fornitura, l'Amministrazione intende perseguire l'obiettivo di una **digitalizzazione completa dei processi**, attraverso il disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale nonché un supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione.

In particolare, il presente piano dei fabbisogni trova attuazione nell'ambito del seguente intervento PNRR di competenza della PCM – Ministero della Pubblica Amministrazione:

- **Sub-investimento 2.3.1 “Investimenti in istruzione e formazione – Servizi e soluzioni tecnologiche a supporto dello sviluppo del capitale umano delle pubbliche amministrazioni” - CUP J59J21013820006**

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione (Piano Triennale d'ora in avanti) è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale dell'amministrazione italiana e del Paese. La strategia della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) contenuta nel Piano Triennale è pienamente coerente con il Piano di azione europeo sull'eGovernment, in riferimento al quale gli Stati membri sono impegnati a definire le proprie politiche interne.

Le Gare Strategiche ICT a supporto dello sviluppo del Piano Triennale, di cui la presente iniziativa ne costituisce parte, rappresentano l'insieme dei servizi messi a disposizione delle Amministrazioni per consentire la definizione e l'implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione Italiana. L'obiettivo è quello di creare il “sistema operativo” del Paese, ovvero una serie di componenti fondamentali sui quali definire ed erogare servizi più semplici ed efficaci per i cittadini, le imprese e la stessa Pubblica Amministrazione.

In particolare, AgID e il Team per la Trasformazione Digitale (TD) hanno fornito l'indirizzo strategico per la progettazione della presente iniziativa, con particolare enfasi sui meccanismi di coordinamento e controllo dell'utilizzo degli strumenti di acquisizione (c.d. Gare del Piano Strategico).

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

Le PA devono intraprendere azioni per l'avvio di progetti finalizzati alla trasformazione digitale dei propri servizi in base al Modello strategico evolutivo dell'informatica della PA e ai principi definiti nel Piano Triennale.

In capo ai Fornitori è la responsabilità di supportare le Amministrazioni mediante i servizi resi disponibili da tale iniziativa e supportare i soggetti deputati al coordinamento e controllo, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

Con riferimento ai principi sopra enunciati, l'iniziativa **Gara Digital Transformation** si pone, rispetto alle altre Gare Strategiche, come lo strumento di acquisizione di capacità ed indirizzamento del modello di una PA digitale, da disegnarsi e realizzarsi attraverso strategie e processi digitali. L'Amministrazione, aderendo all'iniziativa potrà quindi disegnare il proprio percorso di digitalizzazione avendo a disposizione competenze – di natura non strettamente tecnologica – in grado di supportarla in tutti i passaggi evolutivi verso un modello pienamente digitale. Tale strumento, fornisce, infatti i servizi di supporto specialistico per l'indirizzamento della strategia digitale delle Amministrazioni; per la definizione della pianificazione strategica ICT, per il disegno dei processi digitali funzionali all'erogazione di servizi digitali e alla transizione al digitale.



In attuazione di quanto, la procedura di gara ID 2069 bandita da Consip S.p.A. ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. lgs. n. 50/2016, suddivisa in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le pubbliche amministrazioni, consente tramite l'adesione al **Lotto n.2**, aggiudicato al **RTI Accenture - EY - Luiss**, di fruire degli specifici servizi di:

- Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale (L2.S2);
- Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale (L2.S3).

1.3 ASSUNZIONI

N.A.

1.4 RIFERIMENTI

IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
ID 2069 - Digital Transformation - All. 1 Capitolato Tecnico Generale	Capitolato Tecnico Generale della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2069 – Digital Transformation - All. 1-bis Capitolato Tecnico Speciale	Capitolato Tecnico Speciale della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2069 – Digital Transformation - Capitolato d'Oneri	Capitolato d'Oneri della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2069 – Digital Transformation - Bando GURI	Bando GURI della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni

1.5 ACRONOMI E GLOSSARIO

DEFINIZIONE/ACRONNIMO	DESCRIZIONE
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Impresa
AQ	Accordo Quadro
PA	Pubblica Amministrazione
DFP	Dipartimento Funzione Pubblica
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
SNA	Scuola Nazionale dell'Amministrazione



2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE



DATI ANAGRAFICI DELL'AMMINISTRAZIONE

Ragione sociale Amministrazione	Dipartimento della funzione pubblica
Indirizzo	Corso Vittorio Emanuele II, 116
CAP	00186
Comune	Roma
Provincia	Roma
Regione	Lazio
Codice Fiscale	80243510585
Indirizzo mail	protocollo_dfp@mailbox.governo.it
PEC	protocollo_dfp@mailbox.governo.it
Codice PA	AEB3273



DATI ANAGRAFICI REFERENTE DELL'AMMINISTRAZIONE

Nome	Marcello
Cognome	Fiori
Telefono	06 6899 7546
Indirizzo mail	m.fiori@governo.it segreteria.UCD@funzionepubblica.it
PEC	protocollo_dfp@mailbox.governo.it



3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

3.1 CONTESTO AS IS DEI SERVIZI

Il contesto in cui verrà implementata la soluzione dovrà tenere conto dell'organizzazione dell'Amministrazione e delle strutture coinvolte nell'erogazione dei servizi.

Il DFP sarà coinvolto nell'ambito della Missione 1 "Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo" con riferimento alla Componente 1 "Digitalizzazione, Innovazione e Sicurezza nella PA" e, più in particolare, Investimento 2.3, Subinvestimento 2.3.1, che prevede di rafforzare e ampliare il sistema di conoscenze e competenze dei dipendenti della PA attraverso la definizione e l'attuazione di un piano strategico unitario di sviluppo del capitale umano incentrato sull'*upskilling* e *reskilling* del personale pubblico. In particolare, l'intervento è diretto prevalentemente ad allineare conoscenze e capacità organizzative alle nuove esigenze del mondo del lavoro, nonché a rimuovere alcuni impedimenti normativi alla mobilità dei dipendenti pubblici, per favorire percorsi di carriera anche tra diverse amministrazioni.

La Misura 2.3.1 prevede, tra l'altro, l'introduzione di un nuovo regolamento volto a definire la *governance*, il modello organizzativo e gli obiettivi della SNA e del Formez, al fine di sostenere la condivisione delle conoscenze e lo sviluppo delle competenze delle risorse umane e, in tale contesto, si intende avviare un intervento di reingegnerizzazione e digitalizzazione dei processi di governance e organizzativi del Formez PA.

Gli interventi di formazione e sviluppo delle competenze dei dipendenti pubblici, da realizzare per conseguire gli obiettivi del PNRR, richiedono un approccio *multistakeholder* e un coordinamento strategico di tutti i principali attori coinvolti, e in primo luogo dei soggetti attuatori, tra i quali assume un ruolo strategico il Formez PA.

In tale contesto, il Formez PA – in qualità di ente *in house* di tutte le Regioni d'Italia nonché di altre PA centrali e non –, sarà chiamato a svolgere un ruolo fondamentale, nell'attuazione del PNRR, in assistenza alle amministrazioni cui dovrà fornire supporto. A tal proposito, risulta strategicamente rilevante prevedere un percorso di accompagnamento del Formez PA nella reingegnerizzazione e digitalizzazione dei propri processi di *governance* e organizzativi, con l'obiettivo di svilupparne ulteriormente il livello di supporto fornito in favore delle Amministrazioni, efficientando in tal modo l'azione di rafforzamento della capacità amministrativa del settore pubblico.

3.2 CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO

Per tale fornitura non sono individuati specifici vincoli di tipo tecnico ed operativo.

In termini di requisiti specifici per l'esecuzione delle attività oggetto dei servizi richiesti si rimanda ai requisiti trasversali previsti per l'Accordo Quadro.

4. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO

L'ambito funzionale di intervento per tale fornitura è da intendersi prevalentemente come Accesso ai servizi e nello specifico come Servizi ai cittadini, Digitalizzazione modalità di contatto, *E-Government* per ecosistema, *Design* dei servizi e Accessibilità dei servizi. Saranno inoltre approfonditi gli aspetti inerenti alla valorizzazione delle basi dati di interesse nazionale, l'evoluzione del modello di interoperabilità e l'ottimizzazione delle infrastrutture a supporto.

4.1 OBIETTIVI E BENEFICI DA PERSEGUIRE

In linea con quanto descritto in precedenza, sono stati individuati, nell'ambito del **lotto 2 Digitalizzazione dei processi dell'Accordo Quadro, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni**, i seguenti servizi, che seguiranno le varie fasi di esecuzione della roadmap progettuale:

- **Obiettivo 1:** Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione dei servizi digitali;
- **Obiettivo 2:** Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale.



4.1.1 DESCRIZIONE OBIETTIVO 1 - Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione dei servizi digitali.

Si richiede di disegnare i processi digitali sottesi ai servizi individuati dai dipartimenti coinvolti, ovvero l'insieme delle attività che, dal punto di vista dell'interazione con l'utenza e delle lavorazioni interne, consentano all'Amministrazione l'erogazione di ciascun servizio in modalità completamente digitale. Le principali attività richieste sono:

- *Assessment* dei processi *as is* sottesi e funzionali all'erogazione del servizio digitale e del livello di digitalizzazione del processo;
- Disegno del processo digitale e definizione di indicatori di processo per la valutazione della digitalizzazione;
- *Assessment* organizzativo finalizzato all'adozione del nuovo processo digitale e dell'erogazione del servizio;
- Nel caso in cui sia previsto il disegno di più processi digitali, è richiesta anche la definizione della *roadmap* per la digitalizzazione.

Per ciascun servizio andrà poi disegnata la relativa *User Experience* e si richiede la realizzazione di un prototipo; inoltre, in alcuni casi, è richiesta anche un'analisi della copertura funzionale *as is* di ciascun servizio.

Gli ambiti all'interno dei quali verrà attivato l'**obiettivo 1** sono:

- S2.1 Disegno dei processi digitali sottesi ai servizi di gestione di ruoli e responsabilità nell'ambito della nuova organizzazione;
- S2.2 Disegno dei processi digitali sottesi ai servizi di Implementazione di Ciclo attivo e passivo;
- S2.3 Disegno dei processi digitali relativi all'intero corpo procedurale dell'ente;
- S2.4 Disegno dei processi digitali per l'implementazione di strumenti di supporto all'erogazione del servizio digitale, tra cui il processo di *Job Evaluation & Leadership Model*, il processo di *performance management* e il collegamento con il processo di Retribuzione Variabile;
- S2.5 Disegno dei processi digitali relativi all'implementazione di piani di sviluppo delle risorse (*Reskilling* e *Upskilling*) in ottica digital;
- S2.6 Disegno dei processi digitali sottesi ai servizi di gestione documentale;
- S2.7 Disegno dei processi digitali sottesi ai servizi di integrazione dati;
- S2.8 Disegno dei processi digitali sottesi ai servizi di rendicontazione progetti;
- S2.9 Disegno dei processi digitali relativi ai processi core aziendali definiti sulla base dei nuovi sistemi ICT;

4.1.2 DESCRIZIONE OBIETTIVO 2 - Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale

A supporto dei servizi precedentemente descritti, si richiede di rendere disponibili le competenze necessarie al fine di svolgere tutte le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale, ovvero:

- Supporto alla definizione di interventi di riorganizzazione, in termini dunque di analisi di impatto organizzativo dei servizi e processi digitali disegnati;
- Supporto alla valutazione degli eventuali strumenti di acquisizione;
- Supporto al disegno del processo sotteso al servizio digitale.

Nell'ambito del servizio, il Fornitore dovrà erogare servizi di consulenza e di supporto direzionale al Foromez PA al fine di delineare eventuali esigenze di revisione organizzativa, funzionali alla trasformazione digitale dell'ente, sia in termini di raggiungimento degli obiettivi strategici sia in termini di adozione dei processi reingegnerizzati nell'ambito dell'erogazione di servizi digitali e individuare scenari di soluzioni organizzative.

Gli ambiti all'interno dei quali verrà attivato l'**obiettivo 2** sono:

- S3.1 Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione dell'intero Corpo procedurale;
- S3.2 Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione di strumenti di supporto all'erogazione del servizio digitale, tra cui il processo di *Job Evaluation & Leadership Model*, il processo di *performance management* e il collegamento con il processo di Retribuzione Variabile;
- S3.3 Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione di piani di sviluppo delle risorse (*Reskilling* e *Upskilling*) in ottica digital;
- S3.4 Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione della gestione documentale;
- S3.5 Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione delle integrazioni dati;
- S3.6 Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione della rendicontazione progetti;
- S3.7 Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del nuovo sistema ICT;



4.2 CATEGORIZZAZIONE DELL'INTERVENTO

Si riporta di seguito la Categorizzazione secondo quanto specificato nel Capitolato Tecnico Generale della Gara Digital Transformation.

I LIVELLO		II LIVELLO	
X	ACCESSO AI SERVIZI	X	Servizi ai cittadini, alle imprese o verso altre PA
		X	Digitalizzazione modalità di contatto
		X	E-government per ecosistema
		X	Design dei servizi
		X	Accessibilità dei servizi
ECOSISTEMI			Sanità
		X	Finanza pubblica
			Sviluppo e sostenibilità
			Giustizia
			Beni culturali e turismo
			Welfare
			Scuola
			Istruzione superiore e ricerca
			Difesa, sicurezza e soccorso – Legalità
			Infrastruttura e logistica – Mobilità
			Comunicazioni
			Agricoltura
		X	L'Italia in Europa e nel Mondo
PIATTAFORME		X	pagoPA
			Siope +
			Noipa
		X	SPID
		X	Carta di identità elettronica
			Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali (SGPA)
			Poli di conservazione
		X	Anpr
DATI DELLA PA		X	Basi di dati di interesse nazionale
		X	Dati aperti
		X	Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)
MODELLO DI INTEROPERABILITÀ		X	Transizione al nuovo Modello di interoperabilità da parte delle PA
INFRASTRUTTURE		X	Cloud della PA
			Data center
			Connettività
SICUREZZA			Sicurezza applicativa, prevenzione e gestione incidenti informatici, analisi e valutazione su vulnerabilità dei sistemi
			Adeguamento a misure minime di sicurezza ICT e linee guida sicurezza cibernetica
MODELLI E STRUMENTI PER L'INNOVAZIONE			Appalti innovativi
			Smart Landscape: un nuovo modello di smart community
GESTIONE DEL TRANSIENTE			NA



4.3 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE

4.3.1 INDICATORI GENERALI DI DIGITALIZZAZIONE

Verrà data evidenza delle informazioni mancanti entro la stipula del contratto esecutivo.

INDICATORI QUANTITATIVI		VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
	Riduzione % della spesa per l'erogazione del servizio	% ¹	% ¹
	Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio	% ²	% ²
	Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	NUMERO ³	NUMERO ³
INDICATORI QUALITATIVI		VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
	Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento	Testo ⁴	Testo ⁴
	Integrazione con infrastrutture immateriali	Testo ⁵	Testo ⁵
	Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale	Testo ⁶	Testo ⁶
INDICATORI DI COLLABORAZIONE E RIUSO		VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
	Riuso di processi per erogazione servizi	Testo ⁷	Testo ⁷
	Riuso soluzioni tecniche	Testo ⁸	Testo ⁸
	Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in co-working, realizzato anche mediante contratti esecutivi diversi per Amministrazione)	Testo ⁹	Testo ⁹

¹ Formato % senza decimali; ² Formato % senza decimali; ³ Formato numero senza decimali; ⁴ Formato testo, indicare obiettivo/i CAD; ⁵ Formato testo, Indicare Infrastruttura/e; ⁶ Formato testo, Indicare BD interesse nazione; ⁷ Formato testo, Indicare processi / amministrazioni; ⁸ Formato testo, Indicare Soluzione/Amministrazione; ⁹ Formato testo, Indicare Amministrazioni

4.3.2 INDICATORI SPECIFICI DI DIGITALIZZAZIONE

Verrà data evidenza delle informazioni mancanti entro la stipula del contratto esecutivo.

COD	SERVIZIO	INDICATORI SPECIFICI	VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
L2.S2	Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale	numero di processi digitali sottesi all'erogazione di servizi disegnati ex novo	Numero	Numero
		numero di processi digitali reingegnerizzati	Numero	Numero

Accenture

EY

LUISS



COD	SERVIZIO	INDICATORI SPECIFICI	VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
		numero di servizi digitalizzati end to end per ogni milestone di pianificazione	<i>Numero</i>	<i>Numero</i>
L2.S3	<u>Per Supporto alla definizione di interventi di riorganizzazione e Supporto al disegno del processo sotteso al servizio digitale</u>	Rapporto tra valore (spesa) per supporto e valore dell'intervento di trasformazione per il quale si richiede supporto	<i>Testo¹</i>	<i>Testo¹</i>
		Rapporto tra numero di processi digitali e numero di giornate di supporto acquistate	<i>Testo²</i>	<i>Testo²</i>
	<u>Per Supporto alla valutazione degli strumenti di acquisizione</u>	Rapporto tra valore (spesa) per supporto e valore dell'intervento di trasformazione per il quale l'Amministrazione richiede supporto	<i>Testo³</i>	<i>Testo³</i>
		Rapporto tra Numero di strumenti di acquisizione valutati mediante l'attività di supporto e numero di giornate di supporto acquistate	<i>Testo⁴</i>	<i>Testo⁴</i>

¹ Compilare nel formato n/m dove n è la spesa per supporto e m la spesa per disegno dei processi digitali; ² Compilare nel formato n/m dove n è il numero dei processi digitali da disegnare e m il numero di giornate di supporto acquistate; ³ Compilare nel formato n/m dove n è la spesa per supporto e m la spesa per l'intervento di trasformazione; ⁴ Compilare nel formato n/m dove n è il numero di strumenti valutati e m il numero di giornate di supporto acquistate per la valutazione degli strumenti



5. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

5.1 SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI

 SERVIZI RICHIESTI				
ID	NOME SERVIZIO	VOCE DI COSTO	QUANTITA'	IMPORTO
L2.S2	Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale	L2.S2 – Fascia B – Servizio Base	1	25.080,00 €
		L2.S2 - Fascia B - Servizio Base + Opzione 1	4	235.200,00 €
		L2.S2 - Fascia B - Servizio Base + Opzione 2	1	93.100,00 €
		L2.S2 - Fascia C - Servizio Base + Opzione 2	5	1.050.000,00 €
L2.S3	Supp. specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale	L2.S3 - Tariffa media giornaliera	1143	338.762,34 €
			TOTALE	1.742.142,34 € oltre IVA

Si rimanda al Par. 6.1 - ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI per i relativi dettagli.

5.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE

Gli *stakeholder* di riferimento dell'Amministrazione sono il Capo Dipartimento della Funzione Pubblica, l'Unità di missione dedicata alle attività di coordinamento, monitoraggio, rendicontazione e controllo degli interventi del PNRR di competenza della PCM-Ministro per la pubblica amministrazione, nonché gli Uffici del Dipartimento tematicamente competenti per materia e titolari degli interventi PNRR.

5.3 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

Si richiede di indicare nel Piano Operativo e nella documentazione da presentare a seguire - come previsto dalla documentazione di gara - le persone incaricate dal Fornitore per la conduzione del progetto e i relativi ruoli/responsabilità. Le prestazioni saranno erogate da remoto, pur conservando la possibilità di organizzare incontri on site presso le sedi di cui al capitolo 2 – Anagrafica dell'Amministrazione.



6. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO SERVIZI

6.1 ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI

Si riporta di seguito una caratterizzazione quantitativa di riferimento per il disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale (L2.S2), come previsto da Capitolato Tecnico Speciale:

- fascia A:
 - Numero di key user ≤ 5
 - Numero di strutture organizzative coinvolte pari a 1
 - Numero di processi interfacciati ≤ 2
- fascia B:
 - Numero di key user > 5 e ≤ 15
 - Numero di strutture organizzative coinvolte > 1 e ≤ 4
 - Numero di processi interfacciati ≤ 8
- fascia C:
 - Numero di key user > 15
 - Numero di strutture organizzative coinvolte > 4 e ≤ 8
 - Numero di processi interfacciati > 8 e ≤ 12

6.2 ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI

Non è previsto un sistema di qualità e/o l'utilizzo di metodologie e standard di qualità applicabili per i servizi di cui al presente Piano.

6.3 ESIGENZE FORMATIVE

Non sono previste attività formative per la realizzazione dell'intervento.

6.4 PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI

La durata ipotizzata per la fornitura è di 12 mesi dalla data di stipula del contratto esecutivo, compatibilmente con il vincolo definito dall'Accordo Quadro, ovvero che i Contratti Esecutivi hanno una durata massima pari alla durata residua, al momento della sua stipula, dell'Accordo Quadro.

Di seguito si riporta la pianificazione di massima dei servizi previsti:

	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12	Mese 13	Mese 14	Mese 15	Mese 16	Mese 17	Mese 18	Mese 19	Mese 20	Mese 21	Mese 22	Mese 23	Mese 24
L2.S2																								
L2.S3																								



6.5 LIVELLI DI SERVIZIO

Si riporta di seguito l'elenco degli indicatori di qualità per la fornitura di servizi della Gara Digital Transformation previsti da Capitolato ed applicabili al Lotto 2:

Ambito	Indicatore di qualità
Governo della fornitura	IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale
	IQ02 – Qualità della documentazione
	IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale
	IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto
	IQ05 – Turn over del personale
	IQ06 - Tempo di attivazione degli interventi
	IQ07 - Numerosità dei rilievi sulla fornitura
Qualità dei servizi professionali erogati	IQ08 - Non approvazione di documenti fondamentali
	IQ09 – Rispetto Pianificazione dell'Intervento
	IQ14 – Rilievi sui servizi

