

# CONTRATTO QUADRO

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

Lotto 2 - Digitalizzazione dei processi  
**PIANO DEI FABBISOGNI**



<b>1. INTRODUZIONE .....</b>	<b>1</b>
1.1 SCOPO .....	2
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
1.3 ASSUNZIONI.....	3
1.4 RIFERIMENTI.....	3
1.5 ACRONOMI E GLOSSARIO.....	4
<b>2. ANAGRAFICA DELL’AMMINISTRAZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>3. CONTESTO DI RIFERIMENTO.....</b>	<b>5</b>
3.1 CONTESTO AS IS DEI SERVIZI .....	5
3.1 CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO.....	5
<b>4. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO.....</b>	<b>6</b>
4.1 OBIETTIVI.....	6
4.1.1 OBIETTIVO 1 – PROCESSI INERENTI ALL’IDENTITÀ DIGITALE.....	6
4.1.2 OBIETTIVO 2 – VERTICALI INTEROPERABILITÀ.....	6
4.2 CATEGORIZZAZIONE DELL’INTERVENTO .....	7
4.3 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE .....	8
<b>5 SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>8</b>
5.1 SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI .....	8
5.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL’AMMINISTRAZIONE .....	9
5.3 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE (Mettere LA STRUTTURA DEL TEAM).....	9
<b>6 ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO SERVIZI .....</b>	<b>10</b>
6.1 ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI.....	10
6.2 ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI .....	10
6.3 ESIGENZE FORMATIVE.....	10
6.4 PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI .....	10
6.5 LIVELLI DI SERVIZIO.....	11



## 1. INTRODUZIONE

**Il Dipartimento per la trasformazione digitale** (di seguito DTD o Dipartimento) è la struttura a supporto della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che si occupa della promozione e il coordinamento delle azioni del Governo finalizzate alla definizione di una strategia unitaria in materia di trasformazione digitale e di modernizzazione del Paese attraverso le tecnologie digitali.

Il DTD assicura:

- le funzioni di indirizzo, coordinamento e impulso nella definizione ed attuazione dei programmi, dei progetti e dei piani di azione relativi alla trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) nonché le funzioni di valutazione delle proposte formulate al riguardo dalle amministrazioni e di controllo sull'attuazione e sull'impiego delle relative risorse con riferimento all'uso delle tecnologie digitali, al fine di assicurare l'efficacia, l'efficienza, l'economicità e la produttività delle amministrazioni, la trasparenza dell'azione amministrativa, la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese anche avvalendosi degli strumenti e delle risorse finanziarie definiti allo scopo;
- la definizione degli indirizzi strategici in materia di open government e di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico;
- per quanto concerne la trasformazione tecnologica, sociale e culturale del Paese, con riferimento a settori diversi da quelli della PA, le funzioni di definizione degli indirizzi strategici del Governo, di coordinamento, impulso e promozione nonché di valutazione delle proposte formulate al riguardo dalle amministrazioni e di indirizzo e controllo sull'utilizzo, sull'attuazione e sull'impiego degli strumenti di incentivazione, fondi e risorse per lo sviluppo, la diffusione e l'impiego delle tecnologie nei diversi settori sociali, culturali e economici anche promuovendo la massima accessibilità alle tecnologie con particolare riferimento allo sviluppo e diffusione delle necessarie competenze, all'attrazione di nuove aziende e al potenziamento degli ecosistemi, allo studio, ricerca e diffusione delle tecnologie emergenti e alla governance del nuovo ecosistema tecnologico;
- tutte le attività volte ad assicurare, in raccordo con le amministrazioni interessate, lo sviluppo e la diffusione delle competenze necessarie per un adeguato uso delle tecnologie digitali nei mondi della scuola, dell'università e della ricerca, della Pubblica Amministrazione centrale e locale, della giustizia, dell'impresa, del lavoro e dell'attività sociale;
- la collaborazione con le autorità competenti in materia di sicurezza cibernetica.

Tutte le attività del DTD mirano a dare al Paese un'opportunità di posizionarsi all'avanguardia nella digitalizzazione del settore pubblico, migliorando notevolmente la trasparenza e la disponibilità dei dati al fine di accrescere la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica. Il risultato sarà un notevole miglioramento della qualità del patrimonio informativo, oltre a favorire un servizio ai cittadini più efficiente e concretizzare il principio del "**once only**", quale requisito fondamentale per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi dati delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di servizi pubblici.

In tale contesto, emerge la necessità di affrontare le sfide legate alla digitalizzazione dei servizi e di garantire l'interoperabilità tra i diversi strumenti messi a disposizione dal DTD. Elemento essenziale per il corretto funzionamento di ognuno di questi strumenti sono le connessioni Internet ad alta velocità e affidabili, di cui il DTD sta curando strategia e realizzazione.

Nell'ambito del contratto quadro per l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le PA, l'Amministrazione ha richiesto, ai fini dello sviluppo del progetto, l'esecuzione dei servizi afferenti al **Lotto 2 - Digitalizzazione dei processi**:



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

### 1.1 .SCOPO

Il presente Piano dei Fabbisogni costituisce una parte essenziale di un insieme più ampio di iniziative e progetti volti all'efficientamento dell'interoperabilità tra i diversi strumenti e le diverse piattaforme di servizi digitali, il tutto affiancato da investimenti inerenti alla diffusione di una copertura digitale nazionale. In riferimento ad un utilizzo realmente efficace delle piattaforme, è richiesto supporto tecnico e di indirizzo strategico per la diffusione delle stesse e degli strumenti in capo al Dipartimento.

Sulla base di tali iniziative, emerge la necessità di potenziare la direzione strategica delle iniziative e dei progetti, supportando maggiormente il team DTD con competenze adeguate al disegno e al governo di *reference architecture*, alla valorizzazione ed evoluzione delle architetture digitali, nonché a supportare le amministrazioni coinvolte nel disegno dei processi digitali che comprendono la piena adozione delle piattaforme di servizi digitali sopra menzionate.

Contestualmente è richiesto supporto alle attività di indirizzo strategico al fine di definire una roadmap chiara e dettagliata per l'attuazione dei programmi, di individuare i processi critici da gestire e le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati. Tali attività vedranno coinvolte le amministrazioni individuate le quali saranno affiancate da team misti con competenze tecniche e di project management. Per garantire il successo del piano, è necessario adottare diverse misure che favoriscano la partecipazione e il coinvolgimento degli stakeholder, semplificando le operazioni di interscambio di informazioni e ottimizzando l'efficienza complessiva dei progetti. In particolare, sarà necessario promuovere l'interlocuzione tra le amministrazioni e gli stakeholder al fine di raccogliere eventuali criticità e favorire la loro partecipazione. Questo consentirà di individuare in modo tempestivo eventuali problemi e le relative azioni mitigatrici.

### 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 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 PA.

In particolare, AgID e il Dipartimento per la trasformazione digitale 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 DTD 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 e 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 riportato, 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:

- Servizio Disegno del modello di erogazione del servizio digitale (L2.S1);
- Servizio Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale (L2.S2);
- Servizio 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/ACRONIMO	DESCRIZIONE
AGID	Agenzia per l'Italia Digitale
API	Application Programming Interface
AQ	Accordo Quadro
ARF	Architecture Reference Framework
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CITD	Comitato interministeriale per la Transizione Digitale
DTD	Dipartimento per la trasformazione digitale
EIDAS	Electronic IDentification, Authentication and Trust Services
EUDIW	European Digital Identity Wallet
FVOE	Fascicolo virtuale dell'operatore economico
ICT	Information and Communications Technology
IQ	Indicatore di Qualità
PA	Pubblica Amministrazione
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Impresa
RUAC	Responsabile unico delle attività contrattuali
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale

## 2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

 DATI ANAGRAFICI DELL'AMMINISTRAZIONE	
Ragione sociale Amministrazione	Dipartimento per la trasformazione digitale
Indirizzo	Largo Pietro di Brazzà, 86
CAP	00187
Comune	Roma
Provincia	Roma
Regione	Lazio
Codice Fiscale	80188230587
Indirizzo mail	segreteria.trasformazionedigitale@governo.it

Accenture	EY	LUISS
-----------	----	-------



PEC	diptrasformazionedigitale@pec.governo.it
Codice PA	



#### DATI ANAGRAFICI REFERENTE DELL'AMMINISTRAZIONE

Nome	Giovanni
Cognome	Costantini
Telefono	3392705371
Indirizzo mail	g.costantini@innovazione.gov.it
PEC	diptrasformazionedigitale@pec.governo.it

### 3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

#### 3.1 CONTESTO AS IS DEI SERVIZI

Il Dipartimento efficiente e promuove l'utilizzo di piattaforme digitali, principalmente per:

- innovare la comunicazione tra Stato e cittadini, sfruttando le opportunità del digitale per migliorare le possibilità di ricezione, gestione, controllo e conservazione delle comunicazioni;
- gestire servizi digitali completamente da remoto e secondo principio del Once Only;
- promuovere una cultura virtuosa di utilizzo del dato favorendo l'interoperabilità sia a carattere applicativo che semantica tra le varie strutture e dipartimenti della PA.

Al fine di accelerare la transizione digitale del Paese, Il Dipartimento ha formato un Gruppo di Lavoro impegnato nella definizione di una **strategia per la realizzazione di nuovi servizi evoluti**, per supportare le esigenze sempre più complesse delle applicazioni e dei servizi digitali.

Per poter usufruire in modo efficace dei vari servizi messi a disposizione dagli strumenti e dalle piattaforme digitali, è altresì necessario poter identificare in maniera univoca i cittadini. In questo senso, la proposta strategica prevede la creazione di un portafoglio nazionale per l'Italia, che consenta ai cittadini e ai residenti di identificarsi in modo armonizzato a livello europeo. Il portafoglio si configurerà come un mezzo di identificazione elettronica autonomo, rilasciato a livello nazionale con un elevato livello di sicurezza, che comprenderà i dati di identificazione personale elettronici. Il portafoglio nazionale interagirà con i mezzi nazionali di identificazione elettronica, in modo da garantire una corretta integrazione con il sistema di identificazione digitale dell'Unione Europea. L'obiettivo finale è quello di fornire ai cittadini italiani uno strumento di identità digitale affidabile e consono agli standard europei.

#### 3.1 CONTESTO 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.

Accenture	EY	LUISS
-----------	----	-------



Le attività verranno condotte all'interno di gruppo di lavoro costituito da interlocutori istituzionali (DTD, PagoPA, Agid, Ministero dell'Interno, Amministrazioni Centrali titolari di anagrafi di settore e/o potenziali fruitori di dati) e partner di carattere scientifico e tecnologico, tra cui Sogei, che potranno essere individuati in fasi successive.

## 4. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO

### 4.1 OBIETTIVI

Nell'ambito del presente Piano dei Fabbisogni sono individuati i seguenti obiettivi:

- **Obiettivo 1 “Processi inerenti all'identità digitale”**
- **Obiettivo 2 “Verticali interoperabilità”**

#### 4.1.1 OBIETTIVO 1 – PROCESSI INERENTI ALL'IDENTITÀ DIGITALE

L'area di ID Digitale ha il compito di gestire e coordinare tutte le attività dei progetti in ambito identità digitale, sia a livello nazionale che europeo, con lo scopo di favorire la diffusione e l'adozione degli schemi di identità digitale esistenti (SPID e CIE) e progettarne l'evoluzione in coerenza con gli indirizzi europei.

Le attività di supporto riguarderanno i seguenti ambiti:

1. Revisione eIDAS (Electronic IDentification, Authentication and trust Services), evoluzione ARF (Architecture Reference Framework) dei wallet europei (EUDIW- European Digital Identity Wallet) e dei principali standard di riferimento – Analisi e redazione di documentazione tecnica di indirizzo strategico; progettazione e formalizzazione dell'evoluzione degli standard di riferimento.
2. Large Scale Pilot – Attività di coordinamento dei partner di progetto italiani, supporto alla gestione dei task e dei WP in carico al DTD e azione di supporto al coordinamento degli stakeholder europei.
3. IT Wallet –Definizione di architetture logiche, supporto all'individuazione di soluzioni tecnologiche, coordinamento dei tavoli di lavoro, definizione e monitoraggio del piano di progetto.

#### 4.1.2 OBIETTIVO 2 – VERTICALI INTEROPERABILITÀ

L'obiettivo “Verticali interoperabilità” si concentra su azioni di coinvolgimento e supporto tecnologico rivolto a un insieme di Pubbliche Amministrazioni rilevanti al fine di supportarne le azioni di adozione di meccanismi di interoperabilità. Le azioni inerenti all'obiettivo si concretizzeranno come segue:

- Coordinamento delle azioni di supporto alle Pubbliche Amministrazioni;
- Supporto al contatto, alle relazioni e alle riunioni di avanzamento progettuale con i referenti di progetto delle Pubbliche Amministrazioni;
- Supporto al Coordinamento tecnico e al disegno dei processi digitali, sia interni alle Pubbliche Amministrazioni che esterni, che contemplano la realizzazione e/o la fruizione di e-service attraverso piattaforme digitali.

L'Amministrazione intende coinvolgere un numero superiore alle 7 Pubbliche Amministrazioni, tra cui ad esempio Ministero di Giustizia, Ministero della Salute, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Economia e delle



Finanze, e altre coinvolte attivamente nella creazione di ecosistemi tematici come quello dei contratti pubblici, regolato dal nuovo Codice dei Contratti Pubblici, e partecipato da ANAC, CONSIP, alcune delle principali Stazioni Appaltanti e grandi player, o come l'ecosistema del welfare-as-a-service realizzato dal DTD in collaborazione con INPS e Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Ognuna di queste amministrazioni necessita di supporto non solo dal punto di vista tecnico e altamente specialistico, ma anche in grado di rendere omogenei, coordinati e coerenti tra loro i sistemi e le architetture utilizzati da ognuno. In questo contesto, il ruolo privilegiato del DTD, in costante contatto con la maggior parte delle pubbliche amministrazioni centrali e non solo, assume una rilevanza strategica, garantendo il "dialogo" tra sistemi distinti.

#### 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	<b>ACCESSO AI SERVIZI</b>	X <i>Servizi ai cittadini, alle imprese o verso altre PA</i>
		X <i>Digitalizzazione modalità di contatto</i>
		X <i>E-government per ecosistema</i>
		X <i>Design dei servizi</i>
		X <i>Accessibilità dei servizi</i>
X	<b>ECOSISTEMI</b>	X <i>Sanità</i>
		X <i>Finanza pubblica</i>
		X <i>Sviluppo e sostenibilità</i>
		X <i>Giustizia</i>
		X <i>Beni culturali e turismo</i>
		X <i>Welfare</i>
		X <i>Scuola</i>
		X <i>Istruzione superiore e ricerca</i>
		X <i>Difesa, sicurezza e soccorso – Legalità</i>
		X <i>Infrastruttura e logistica – Mobilità</i>
		X <i>Comunicazioni</i>
		X <i>Agricoltura</i>
		X <i>L'Italia in Europa e nel Mondo</i>
		X
<i>Siope +</i>		
<i>Noipa</i>		
X <i>SPID</i>		
X <i>Carta di identità elettronica</i>		
<i>Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali (SGPA)</i>		
<i>Poli di conservazione</i>		
X <i>Piattaforma di interoperabilità nazionale Anagrafe</i>		
X	<b>DATI DELLA PA</b>	X <i>Basi di dati di interesse nazionale</i>

7

Accenture	EY	LUISS
-----------	----	-------



		X	<i>Dati aperti</i>
		X	<i>Piattaforma di interoperabilità dati</i>
X	<b>MODELLO DI INTEROPERABILITÀ</b>	X	<i>Transizione al nuovo Modello di interoperabilità da parte delle PA</i>
X	<b>INFRASTRUTTURE</b>	X	<i>Cloud della PA</i>
			<i>Data center</i>
			<i>Connettività</i>
X	<b>SICUREZZA</b>	X	<i>Sicurezza applicativa, prevenzione e gestione incidenti informatici, analisi e valutazione su vulnerabilità dei sistemi</i>
		X	<i>Adeguamento a misure minime di sicurezza ICT e linee guida sicurezza cibernetica</i>
	<b>MODELLI E STRUMENTI PER L'INNOVAZIONE</b>		<i>Appalti innovativi</i>
			<i>Smart Landscape: un nuovo modello di smart community</i>
	<b>GESTIONE DEL TRANSIENTE</b>		NA

#### 4.3 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE

Di seguito si riportano gli indicatori Generali di digitalizzazione previsti per la presente fornitura:

- Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA
- Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale
- Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in comune a più Amministrazioni)

Per quanto riguarda gli indicatori specifici di digitalizzazione si richiede l'applicazione dei seguenti:

- % servizi digitali con nuovo modello di erogazione rispetto al totale servizi digitali erogati dall'Amministrazione (servizio L2.S1)
- numero di processi digitali sottesi all'erogazione di servizi disegnati ex novo (servizio L2.S2)
- Rapporto tra valore (spesa) per supporto e valore dell'intervento di disegno dei processi digitali per il quale si richiede supporto (servizio L2.S3)
- Rapporto tra numero di processi digitali e numero di giornate di supporto acquistate (servizio L2.S3)

Per ciascuno dei soprariportati indicatori, verrà effettuata una misurazione in fase di avvio dei singoli interventi progettuali e a valle, così da misurare il livello di digitalizzazione raggiunto per ciascuno di essi.

## 5 SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

### 5.1 SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI

Il dimensionamento del progetto è stato effettuato basandosi sulla tipologia di attività e documenti identificati per raggiungere gli obiettivi descritti in precedenza, rapportato alla tipologia di servizi e deliverable previsti dallo strumento contrattuale identificato.



Codice	Servizio	Fascia	Lotto 2			TOTALE			
			Elemento di prezzo	Caratteristiche	Elemento di prezzo	Prezzo unitario	Quantità	Importo	
L2.S1	L2.S1 Disegno del modello di erogazione del servizio digitale				Tariffa media	315,00 €	-	- €	
L2.S2	L2.S2 Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio		Base	Numero di key user1 <=5	Servizio Base:	7.140,00 €	-	- €	
L2.S2	L2.S2 Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio	A	Base + Opz 1	Numero di strutture organizzative coinvolte pari a 1	Servizio Base:	18.904,00 €	-	- €	
L2.S2	L2.S2 Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio		Base + Opz 1+2		Servizio Base:	27.800,00 €	-	- €	
L2.S2	L2.S2 Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio		Base	Numero di key user > 5 e <= 15	Servizio Base:	25.080,00 €	-	- €	
L2.S2	L2.S2 Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio	B	Base + Opz 1	Numero di strutture organizzative coinvolte >1	Servizio Base:	58.800,00 €	8	470.400,00 €	
L2.S2	L2.S2 Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio		Base + Opz 1+2		Servizio Base:	93.100,00 €	-	- €	
L2.S2	L2.S2 Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio		Base	Numero di key user >15	Servizio Base:	53.690,00 €	-	- €	
L2.S2	L2.S2 Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio	C	Base + Opz 1	Numero di strutture organizzative coinvolte >4 e <=8	Servizio Base:	140.765,00 €	5	703.825,00 €	
L2.S2	L2.S2 Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio		Base + Opz 1+2		Servizio Base:	210.000,00 €	-	- €	
L2.S3	L2.S3 Supporto specialistico per le attività propedeutiche				Tariffa media	€ 296,38	137	40.604,06 €	
TOTALE									1.214.829,06 €

Le modalità previste per l'erogazione del servizio, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione, sono descritte di seguito:

1. Servizio base: disegno/reingegnerizzazione di uno o più processi digitali;
2. Servizio base + opzione 1: servizio di cui al punto precedente inclusivo del disegno della User Experience e della realizzazione di un prototipo;
3. Servizio base + opzione 2: servizio di cui al punto precedente comprensivo di verifica della copertura funzionale as is.

L'importo viene calcolato in base ai seguenti parametri, che consentono una classificazione del servizio stesso in fasce:

- 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.

## 5.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE

In base alle prossime interlocuzioni che saranno svolte tra il Fornitore e l'Amministrazione, verranno identificate le figure di riferimento di quest'ultima, che il Fornitore riporterà nel Piano Operativo.

## 5.3 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

Il Fornitore dovrà indicare un **Responsabile unico delle attività contrattuali** (RUAC) con l'obiettivo di verificare la corretta esecuzione dei servizi e il corretto utilizzo degli strumenti di supporto all'Amministrazione e in uso presso la stessa, di verificare i livelli di servizio e i risultati da raggiungere, individuando eventuali azioni correttive, gestire le criticità e i rischi complessivi di progetto, coordinare i gruppi di lavoro e i referenti per garantire sinergia e omogeneità di azione, assicurare l'adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti.

Inoltre, il Fornitore dovrà individuare un **Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi** che avrà il compito di garantire il corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, in particolare coordinando le risorse impiegate e partecipando alle riunioni di avanzamento con l'Amministrazione.

Le attività del Fornitore dovranno essere erogate da un **Team di Lavoro** composto da personale delle società in RTI. Si indica il complesso delle figure in relazione agli obiettivi, da qualificare nell'ambito del piano operativo e di progetto. Il coinvolgimento di tali figure potrà essere cross o dedicato ad obiettivo secondo la specificità della figura, del task o del servizio.

Lo svolgimento delle attività potrà avvenire da remoto o in presenza, sia presso la sede dell'Amministrazione che presso le sedi del Fornitore, da concordare in base alle esigenze del DTD.



## 6 ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO SERVIZI

### 6.1 ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI

Nell'ambito dei servizi erogati dall'Amministrazione, si riporta di seguito una caratterizzazione quantitativa di riferimento:

- Numero di enti e strutture coinvolte: 5+
- Numero di key user coinvolti: 20+

### 6.2 ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI

I servizi dovranno essere svolti tenendo conto delle linee guida tecniche e la normativa vigente o le successive modificazioni che verranno individuate.

Si riporta di seguito l'attuale normativa che regola la realizzazione del sistema in oggetto:

- Decreto Legislativo del 07/03/05, n. 82, Codice dell'Amministrazione Digitale;
- D.P.C.M. del 03/12/13, Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005;
- D.P.C.M. del 13/11/14, Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici;
- Regolamento (UE) del Parlamento europeo e del Consiglio del 27/04/16, n.679, art. 5,6,9,12,13,14, 32, REGOLAMENTO GDPR;
- Determina AGID del 09/09/20, n. 407/2020, Adozione delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

### 6.3 ESIGENZE FORMATIVE

Non applicabile al lotto in questione in quanto non sono state individuate esigenze formative correlate con la realizzazione dell'intervento.

### 6.4 PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI

La durata della fornitura è di 6 mesi dalla data di attivazione con possibilità di estensione, 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 del programma con indicazione degli obiettivi in ambito del presente piano dei fabbisogni.

	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6
Obiettivo 1						
Obiettivo 2						



## 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 1:

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

