

Servizi applicativi in ottica Cloud e servizi di Demand e PMO per le PAL 3

Lotto 2 – Servizi di Demand e PMO

GUIDA ALL'ACCORDO QUADRO

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	5
2	OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO	6
2.1	SERVIZI DI DEMAND E PMO.....	7
2.1.1	SERVIZIO DI PROJECT MANAGEMENT (S1).....	8
2.1.2	SUPPORTO AL MONITORAGGIO (S2).....	11
2.1.3	CHANGE MANAGEMENT (S3)	13
2.1.4	DEMAND MANAGEMENT (S4)	14
2.1.5	CUSTOMER SATISFACTION (S4.5)	15
3	DURATA DELL'ACCORDO QUADRO E DEI CONTRATTI	16
3.1	MASSIMALE DELL'ACCORDO QUADRO	16
3.2	SUDDIVISIONE IN LOTTI.....	18
3.3	SOGGETTI TITOLATI ALL'UTILIZZO DELL'ACCORDO QUADRO	21
4	COME ADERIRE.....	22
4.1	REGISTRAZIONE AL PORTALE ACQUISTI IN RETE.....	22

4.2	LE FASI DEL PROCESSO DI ADESIONE	22
4.3	INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI E AGGIUNTA AL CARRELLO	24
4.4	LA PROCEDURA DI ACQUISTO	25
4.4.1	RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (PIANO DEI FABBISOGNI)	25
4.4.2	NECESSITÀ DI SUDDIVISIONE DEL PIANO DI FABBISOGNI	31
4.4.3	EMISSIONE ORDINE DEFINITIVO (ODA), ACCETTAZIONE PIANO OPERATIVO	32
4.5	GARANZIA DEFINITIVA PER I CONTRATTI ESECUTIVI	35
4.6	ATTO MODIFICATIVO IN DECREMENTO	36
4.7	KIT PER ORDINE (ODA)	37
5	ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	38
6	UTILIZZO DELL'AQ PER PROGETTI PNRR	39
7	SUBAPPALTO	39
8	REVISIONE PREZZI	40
9	ESECUZIONE DEI CONTRATTI ESECUTIVI	40
10	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI	43

11	FATTURAZIONE E CORRISPETTIVI	44
12	PENALI	45
13	ALLEGATI	46
1.	MODELLO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI	46

1 Premessa

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

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva dell'Accordo quadro **Servizi applicativi in ottica Cloud e servizi di Demand e PMO per le PAL 3 – Lotto 2 – Servizi di Demand e PMO** (di seguito, per brevità, anche AQ), stipulato, ai sensi dell'art. 26 della l. n. 488 del 23 dicembre 1999 e s.m.i., dell'art. 58 della l. n. 388 del 23 dicembre 2000, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001, dalla Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il presente contratto è stipulato con più operatori economici, quali aggiudicatari della suddetta procedura di gara, attraverso la quale le Pubbliche Amministrazioni potranno acquistare attraverso l'emissione di un Ordine diretto di Fornitura (ODF) a Sistema.

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

- **la prima fase**, nella quale la Consip, a seguito della pubblicazione di un bando di gara a procedura aperta, ha stipulato l'Accordo quadro con più operatori economici che saranno i soli abilitati a partecipare alla fase successiva;
- **la seconda fase**, nella quale ciascuna Amministrazione attiva il rilancio competitivo tra gli operatori economici selezionati nella prima fase, predisponendo –a seconda delle caratteristiche del AQ – o un ordine a Sistema o un Appalto specifico.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa all'Accordo quadro, è disponibile sul sito internet www.acquistinretepa.it, nella sezione **Acquista > Accordi quadro> Servizi applicativi in ottica Cloud e servizi di Demand e PMO per le PAL 3**.

Per qualsiasi informazione sull'Accordo quadro (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <https://www.acquistinretepa.it>, è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al **numero verde 800 753 783**.

2 Oggetto dell'Accordo Quadro

Il presente Accordo quadro è caratterizzato dalla presenza di **due Lotti**:

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

Entrambi i lotti sono multi-aggiudicatario.

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

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

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

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

Per quanto concerne il LOTTO 2 è stata assegnata una quota specifica ad ogni fornitore aggiudicatario, come indicato al capitolo 23 del capitolato d'oneri della documentazione di gara, in funzione del numero di aggiudicatari.

2.1 Servizi di demand e PMO

I servizi applicativi oggetto dei lotti applicativi del presente Accordo Quadro sono quelli sinteticamente riportati nei paragrafi seguenti e descritti dettagliatamente nel Capitolato tecnico speciale Lotto 2 di gara.

In generale rispetto alle figure professionali previste dall'AQ **si evidenzia** che le competenze e conoscenze tecniche delle figure professionali previste non sono esaustive delle esigenze future. Infatti, le competenze iniziali potranno variare in funzione dell'evoluzione tecnologica ed in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie che emergeranno durante la validità dell'AQ e dei contratti esecutivi. A tal fine, **l'appendice profili professionali dell'AQ potrà essere aggiornata nel corso della vigenza dell'AQ e dei contratti esecutivi, in accordo tra le parti, su richiesta degli Organismi di coordinamento e controllo, anche eventualmente sentita/e una o più amministrazioni contraenti, e/o dei Fornitori** (rif. Appendice 1 al CTS del Lotto 2 - Profili Professionali).

Sinteticamente, per servizi di demand e PMO in ambito servizi applicativi si intendono:

- **Project Management** (S1)
- **Supporto al Monitoraggio** (S2)
- **Change Management** (S3)
- **Demand Management** (S4)
- **Customer Satisfaction** (S5)

Il Fornitore potrà erogare i servizi oggetto della presente iniziativa di gara soltanto nel caso in cui essi si riferiscano a progetti ed iniziative inerenti all'ambito ed al contesto dei servizi applicativi (Lotto 1).

Il Fornitore si impegna ad erogare i servizi previsti alle medesime condizioni contrattuali e ai corrispondenti prezzi unitari indicati anche se richiesti singolarmente, sia che l'Amministrazione li richieda in modalità a corpo che a consumo.

Indicazioni per l'Amministrazione

Per la descrizione delle modalità di affidamento dei servizi oggetto del presente lotto e i relativi vincoli si rimanda al cap. 6 del Capitolato Tecnico Generale. Si precisa inoltre che, qualora l'Amministrazione abbia rapporti contrattuali in essere con altri fornitori esterni alla presente iniziativa per alcuni servizi, identici o analoghi a quelli di demand e PMO, ha la facoltà di acquistare ciascun servizio (S1-S2-S3-S4-S5) singolarmente e separatamente, fatti salvi i vincoli di cui sopra. In questo caso l'Amministrazione dovrà indicare nel Piano dei Fabbisogni il/i singolo/i servizio/i che intende acquisire e le motivazioni contrattuali e organizzative che sottendono tale scelta.

2.1.1 Servizio di project management (S1)

I servizi di Project Management rappresentano il punto di riferimento interno e di coordinamento di tutte le attività di supporto alla gestione (verifiche comprese) nell'ambito dei progetti affidati dall'Amministrazione ai Fornitori dei servizi applicativi. Il servizio ha natura progettuale e prevede una serie di obiettivi e/o deliverable che il Fornitore dovrà realizzare e verificare nel corso dell'erogazione del servizio.

Per le descrizioni più dettagliate si faccia riferimento al par. 2.1 del CT speciale Lotto 2.

2.1.1.1 Pianificazione (S1.1)

Il Fornitore dovrà erogare un servizio di pianificazione delle attività dell'Amministrazione. Il Fornitore infatti dovrà supportare l'Amministrazione nel predisporre la pianificazione generale dei progetti, sulla base delle esigenze espresse dalle strutture di vertice e/o IT dell'Amministrazione, controllare l'andamento complessivo dell'esecuzione, sintetizzare gli avanzamenti e/o le rimodulazioni delle singole attività e/o dei singoli progetti, evidenziandone le interrelazioni complessive.

Il Fornitore dovrà assicurare – in un elenco non esaustivo - il supporto all'Amministrazione almeno per le seguenti attività, nell'ambito dei progetti applicativi:

- il raggiungimento degli obiettivi istituzionali e strategici dell'Amministrazione;
- la definizione, l'attuazione e il controllo delle linee strategiche di intervento;
- l'indirizzo e il controllo delle evoluzioni dei nuovi processi e sistemi informativi in ambito;
- la governance del sistema informativo;
- la gestione dei programmi, la definizione e il controllo del budget IT per le attività in ambito;

- il controllo costante dei servizi e dei relativi livelli di servizio complessivamente erogati dal Fornitore dei servizi applicativi;
- l'individuazione di tutti i possibili soggetti fornitori e/o fruitori di informazioni inerenti alle applicazioni;
 - la definizione delle possibili azioni da porre in essere per ottimizzare l'efficienza complessiva delle applicazioni e dei servizi previsti per la loro conduzione;
 - la definizione di standard, metodologie e best practices, previa approvazione dell'Amministrazione, per il monitoraggio dei progetti di sviluppo applicativo.

In particolare, la pianificazione riguarderà l'esecuzione delle attività, nei tempi e nelle modalità opportuni, per garantire il rispetto dei livelli di servizio nell'erogazione dei servizi applicativi, e dovrà identificare e gestire le interdipendenze delle varie attività di programma in funzione delle priorità identificate.

Inoltre, le attività di pianificazione dovranno ricomprendere tutte le attività espresse dalle Direzioni/Aree/Uffici dell'Amministrazione e raccolte nei singoli piani di progetto.

Il Fornitore, laddove necessario nell'ambito del servizio, sarà tenuto a coordinare e gestire i rapporti, le informazioni e le comunicazioni con l'Amministrazione e/o con soggetti terzi da essa indicati.

Per realizzare il servizio di Pianificazione, il Fornitore dovrà rendere disponibile ed operativa una soluzione di pianificazione e gestione progettuale, al fine di verificare l'erogazione efficace ed efficiente dei servizi contrattuali, con particolare riferimento alla pianificazione delle attività, dei tempi, delle risorse e dei costi, al controllo dell'avanzamento, con il monitoraggio degli scostamenti dal preventivo e la gestione dei picchi di lavoro.

A corredo delle attività di governance e pianificazione, pertanto, il Fornitore dovrà progettare e rendere disponibile, senza alcun onere per l'Amministrazione, un framework, consistente in un modello operativo, in grado di interfacciarsi con l'eventuale portale dell'Amministrazione per la gestione della fornitura o anche di altri eventuali Fornitori dell'Amministrazione coinvolti nel processo di monitoraggio.

Tale strumento dovrà utilizzare anche dati e informazioni presenti su altri strumenti utilizzati dall'Amministrazione.

In particolare, lo strumento dovrà essere almeno in grado di realizzare, per conto dell'Amministrazione:

- la pianificazione, la gestione ed il monitoraggio di:
 - tempi;
 - attività operative;
 - risorse;
 - aspetti economici e finanziari;
- la rendicontazione ed il reporting delle attività.

Il framework dovrà produrre periodicamente uno specifico documento denominato Masterplan, per analizzare e pianificare tutti gli interventi a carattere tecnologico nell'ambito applicativo che l'Amministrazione adotterà. Il Masterplan rappresenterà pertanto il punto di riferimento documentale in termini di pianificazione delle attività realizzative e delle iniziative progettuali in capo alla Amministrazione e dovrà contenere tutte le informazioni di sintesi derivanti dalle iniziative progettuali in ambito applicativo, comprese anche le esigenze ed i requisiti generali emersi durante le attività istituzionali di interazione con gli utenti e con l'Amministrazione, correlati ai relativi progetti ed iniziative di riferimento.

In particolare, per ciascun progetto, dovranno essere evidenziati almeno i seguenti elementi:

- stati di avanzamento e milestone progettuali;
- deliverable di fornitura e output associati;
- eventuali non conformità e/o mancate accettazioni del servizio/prodotto;
- indicatori di qualità di servizio ed eventuali rilievi e/o penali associati;
- rilevazione dello stato di soddisfazione dell'Amministrazione in relazione all'erogazione dei servizi applicativi.

Il Fornitore dovrà aggiornare obbligatoriamente il documento di Masterplan, almeno a cadenza mensile e comunque tempestivamente in base alle nuove esigenze derivanti dalle attività progettuali o su richiesta dell'Amministrazione.

Il Masterplan dovrà essere costantemente disponibile ed allineato alle richieste dell'Amministrazione, soprattutto per quanto riguarda gli aspetti inerenti la governance complessiva dei progetti.

2.1.1.2 Gestione progetti (S1.2)

Nell'ambito del servizio di PMO il Fornitore dovrà eseguire in maniera continuativa, a prescindere dalle modalità di erogazione e consuntivazione, le attività di gestione dei progetti in carico all'Amministrazione che gli verranno di volta in volta affidati.

In particolare le attività di gestione progettuale sono riconducibili ad esempio a: fornire supporto operativo e metodologico per la definizione e gestione dei progetti, supportare l'Amministrazione per le decisioni in merito all'ottimizzazione dei progetti e delle iniziative, verificare e monitorare le milestone progettuali, identificandone le criticità e gestendone i rischi, verificare la corrispondenza dei deliverables/prodotti di fornitura rispetto allo scenario evolutivo dell'Amministrazione ecc.

Per i due servizi S1.1; S1.2 sono previsti specifici DELIVERABLE DI FORNITURA minimi: framework PMO e Documento di Masterplan.

Il Fornitore dovrà progettare e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti necessari alla produzione dei deliverable ed al tracciamento delle informazioni necessarie, integrandoli con il Portale della Fornitura e garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo. L'Amministrazione potrà aggiungere all'elenco di informazioni sopra riportato ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione dei servizi di fornitura.

2.1.2 Supporto al monitoraggio (S2)

Parte integrante di questo servizio è costituita dalla verifica costante dei servizi applicativi erogati all'Amministrazione nell'ambito del Lotto 1.

2.1.2.1 Monitoraggio Servizio (S2.1)

In particolare il Fornitore dovrà effettuare:

- il monitoraggio dell'effettiva esecuzione di tutti i servizi, anche con le modalità e produttività richieste a supporto nella predisposizione delle verifiche di conformità;
- raccolta e verifica degli Indicatori di Qualità della fornitura, indicatori di digitalizzazione;

- comparazione dei dati e delle informazioni raccolte al fine di individuare trend, anomalie, punti di forza/debolezza, e correlazioni tra gli eventi;
- condivisione delle analisi risultanti;
- rilevazione di eventuali criticità e per ciascuna criticità effettuare un'analisi di dettaglio;
- definizione e proposta di opportune integrazioni e possibili soluzioni;
- aggiornamento periodico dei dati e delle informazioni raccolte con cadenza almeno mensile o su richiesta dell'Amministrazione.

Per i dettagli si rinvia al par. 2.2.1 del CTS Lotto 2.

2.1.2.2 Supporto gestione operativa (S2.2)

In tale ambito il Fornitore, se richiesto dall'Amministrazione, dovrà fungere da raccordo continuativo nella interlocuzione quotidiana tra l'Amministrazione e gli altri Fornitori.

Il Fornitore dovrà quindi affiancare l'Amministrazione, sia in maniera continuativa sia su specifica richiesta a seguito di eventi di fornitura, nella gestione operativa quotidiana delle attività. In particolare:

- migliorare i meccanismi di comunicazione e di controllo delle attività operative;
- definire gli elementi integrativi necessari a completare ed ottimizzare i processi e le attività in essere;
- formalizzare nel dettaglio le scelte operative approvate dall'Amministrazione; produrre proattivamente;
- analisi, report e soluzioni tecniche su ambiti specifici e/o critici per l'Amministrazione;
- alimentare ed aggiornare l'eventuale repository documentale dell'Amministrazione.

2.1.2.3 Analisi comparativa (S2.3)

L'art.68 del CAD impone alle Pubbliche Amministrazioni di acquisire programmi informatici nel rispetto dei principi base di economicità e di efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica, a seguito di un'attività specifica di valutazione comparativa tra le diverse soluzioni disponibili sul mercato.

Il Fornitore dovrà supportare l'Amministrazione nell'effettuazione della valutazione comparativa delle diverse soluzioni disponibili.

Per ulteriori dettagli si rinvia al CTS Lotto 2 par. 2.2.3

2.1.2.4 Piano fabbisogni/Piano Operativo (S2.4)

Il Fornitore, se richiesto, dovrà coadiuvare l'Amministrazione per la raccolta dei dati qualitativi e quantitativi per la rappresentazione degli elementi di fornitura e la definizione delle caratteristiche di dettaglio necessarie alla predisposizione del Piano dei Fabbisogni, e la verifica della completezza del documento di Contesto Tecnologico ed Applicativo parte integrante al Piano stesso.

Il Fornitore potrà supportare l'Amministrazione nella predisposizione e stesura del Piano di Fabbisogni e nella verifica tecnico-economica del Piano Operativo presentato dal Fornitore del Lotto 1.

2.1.2.5 Deliverable di fornitura (S2.1; S2.2; S2.3; S2.4)

Il servizio di Supporto al Monitoraggio dovrà produrre i seguenti deliverable minimi di fornitura:

Sistema per il monitoraggio degli indicatori di Qualità;

- Documento di Analisi comparativa;
- Documento di sintesi Indicatori.

L'Amministrazione ha la facoltà di richiedere ulteriori parametri o contenuti informativi necessari per l'esecuzione della fornitura.

2.1.3 Change management (S3)

Il Fornitore dovrà garantire il supporto metodologico, progettuale e gestionale necessario per lo svolgimento di tutte le attività relative al cambiamento organizzativo e funzionale dell'Amministrazione sia ex-ante sia ex-post al rilascio in esercizio delle applicazioni sviluppate nell'ambito del Lotto 1.

In particolare, il Fornitore dovrà provvedere, laddove necessario, a segnalare all'Amministrazione l'opportunità di attivare ed implementare un nuovo progetto di Change Management. Le attività di change management da svolgere post approvazione sono almeno:

- valutare la coerenza del cambiamento rispetto agli obiettivi strategici ed ai programmi operativi e il budget dell'Amministrazione;

- individuare e misurare gli impatti delle nuove applicazioni/release sui processi, sulle strutture organizzative e sui sistemi informativi
- progettare gli interventi necessari per l'attuazione dei cambiamenti procedurali/organizzativi proposti, il controllo delle varie fasi di avanzamento e la documentazione a supporto;
- valutare e documentare i rischi connessi al cambiamento proposto, misurare l'incremento dell'efficienza/efficacia dell'intervento proposto e mappare le potenziali resistenze al cambiamento;
- elaborare una pianificazione di dettaglio dell'intervento proposto;
- realizzare e monitorare il piano di Change Management, comprensivo delle attività di formazione;
allineare le risorse rispetto ai cambiamenti, gestire le resistenze al cambiamento e creare consapevolezza;
- produrre un report finale del progetto realizzato evidenziando gli elementi di "lesson learned"

I DELIVERABLE PRODOTTI per S3 sono: il Piano di Change Management ed il Report finale.

2.1.4 Demand management (S4)

Il Fornitore dovrà eseguire le attività di Demand Management finalizzate alla raccolta e strutturazione delle esigenze progettuali e di evoluzione dei processi collegati alle tematiche inerenti ai servizi applicativi.

Tali servizi erogati dal Fornitore assumono una particolare rilevanza in un'ottica di collegamento tra i referenti dell'Amministrazione e il Fornitore del Lotto 1.

Per ulteriori dettagli si rinvia al par. 2.4 del CTS Lotto 2 dell'Accordo quadro.

2.1.4.1 Demand Management (S4.1)

Il Fornitore dovrà identificare e comprendere i requisiti di business e le esigenze delle diverse strutture organizzative, al fine di renderle coerenti e consentire una definizione delle priorità, rispetto ai criteri di scelta concordati ed alle indicazioni generali dell'Amministrazione, in un'ottica di innovazione e di generazione di valore.

2.1.4.2 Monitoraggio servizi SaaS (S4.2)

Il Fornitore dovrà garantire e mantenere aggiornato il livello di conoscenza delle Amministrazioni sui principali servizi SaaS presenti sul mercato di fornitura. Nello specifico il Fornitore dovrà essere in grado di supportare l'Amministrazione nell'eventuale processo di valutazione del servizio SaaS più adeguato alle proprie esigenze funzionali e tecnologiche.

2.1.4.3 Condivisione delle esperienze progettuali (S4.3)

In accordo con l'Amministrazione, il servizio prevede la progettazione e realizzazione di specifici strumenti e soluzioni, anche virtuali, con cui l'Amministrazione stessa possa condividere l'esperienza progettuale eseguita e consolidare la propria base di conoscenza in ambito applicativo.

Tali strumenti dovranno essere integrati con le comunità virtuali, organizzazioni e centri di competenza presenti sul territorio nazionale, in particolare quelli per la condivisione di conoscenza e di soluzioni a disposizione delle amministrazioni ossia Designers Italia, Developer's Italia e Forum Italia

Il Fornitore dovrà prevedere come comunicare verso l'esterno le attività progettuali e l'esperienza dell'Amministrazione in termini di miglioramento continuo, formazione, gestione del cambiamento e ottimizzazione delle risorse.

2.1.5 Customer Satisfaction (S4.5)

La misurazione della *Customer Satisfaction* dei servizi applicativi erogati verso l'utente finale, sia interno che esterno, costituisce un input rilevante per i processi interni di miglioramento e innovazione. In tale contesto, il servizio prevede che il fornitore attui e persegua una costante verifica della qualità della fornitura attraverso la misurazione sistematica della soddisfazione utente sui servizi applicativi.

Il Fornitore deve, quindi, progettare e mettere a regime un modello operativo di rilevazione puntuale della customer satisfaction degli stakeholders e/o degli utenti, integrabile con le informazioni desumibili dal Masterplan e da altri sistemi dell'Amministrazione. In particolare, il Fornitore dovrà prevedere, oltre a quelli già stabiliti nel Lotto 1, un elenco specifico di parametri disponibile in modalità web, aggiornato almeno su base tematica, con reportistica periodica che individui chiaramente le aree di criticità su cui applicare azioni di recupero o di miglioramento.

Occorre definire, con l'Amministrazione contraente, un piano di misurazione della soddisfazione, che oltre a comprendere le attività di rilevazione puntuale, definisca eventuali standard e procedure per l'implementazione di meccanismi ed automatismi per la raccolta di feedback migliorativi, in modo che gli utenti possano segnalarli anche direttamente durante l'utilizzo delle applicazioni.

Per ulteriori dettagli ed i deliverable previsti si rinvia al par. 2.5 del CTS Lotto 2 dell'AQ.

3 Durata dell'Accordo quadro e dei contratti

La durata contrattuale dell'AQ è di **24 (ventiquattro) mesi** ed è prorogabile, solo in costanza di massimale, fino ad **ulteriori 12 (dodici) mesi** e si intende il periodo entro il quale, a seguito dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura si potranno affidare Contratti Esecutivi. A tal fine si precisa che gli ordini definitivi di fornitura (ODA) potranno essere avviati in qualunque momento nel corso di vigenza contrattuale dell'AQ, nel senso che l'ODA deve essere trasmesso ai concorrenti all'interno del periodo di validità dell'AQ (fino all'ultimo giorno utile), anche se poi il successivo contratto esecutivo dovesse concludersi/terminare al di fuori di esso.

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

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

3.1 Massimale dell'Accordo Quadro

Qualora, anteriormente alla scadenza del termine di durata dell'Accordo Quadro stipulato in relazione a ciascun lotto, anche eventualmente prorogata, **il valore relativo ad un singolo Contratto Esecutivo**

perfezionato comporti, nell'ambito di una tranche, il superamento della quota massima disponibile per singolo aggiudicatario fino a un massimo del 20% della quota stessa, il relativo piano dei fabbisogni potrà essere accettato e costituirà l'ultimo Contratto Esecutivo affidato a detto aggiudicatario nell'ambito di tale quota.

Ciò potrà comportare un superamento del valore massimo:

- della singola tranche;
- dell'Accordo Quadro;

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

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

- € 1.500.000.000,00 per il lotto 1;
- € 105.000.000,00 per il lotto 2;

Il valore massimo stimato dell'AQ, in considerazione di quanto sopra esposto, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge potrà essere fino a: **€ 1.800.000.000,00 per il lotto 1 e € 126.000.000,00 per il lotto 2.**

Il massimale dell'accordo quadro è suddiviso in 4 TRANCHE di uguale importo, rispettivamente pari a 375 milioni di euro per il lotto 1 e 26,25 milioni di euro per il lotto 2, e viene messo a disposizione a cicli in funzione del meccanismo descritto nel paragrafo successivo del presente documento e del par. 6.2 del Capitolato Tecnico Generale (CTG) dell'accordo quadro.

Per ogni RTI aggiudicatario la quota complessiva è anch'essa suddivisa in 4 parti identiche rese disponibili, in funzione della graduatoria di aggiudicazione, sulle singole Tranche progressivamente attivate.

3.2 Suddivisione in Lotti

L'Accordo quadro è suddiviso in 2 lotti merceologici, così come riportato nel Capitolato Tecnico e gli Aggiudicatari di ciascun Lotto hanno l'obbligo di accettare Ordinativi Principali di Fornitura (eventuali Atti Aggiuntivi) emessi dalle Amministrazioni Pubbliche, fino a concorrenza dell'importo massimo IVA esclusa previsto per ciascun singolo Lotto.

- Lotti 1 avente ad oggetto servizi applicativi;
- Lotto 2 avente ad oggetto servizi di demand e PMO.

La tabella seguente sintetizza le quote assegnate.

POSIZIONE IN CLASSIFICA	DENOMINAZIONE AGGIUDICATARIO	PERCENTUALE ASSEGNATA	VALORE IN EURO
1	RTI Intellera Consulting S.r.l. (mandataria) Unguess S.r.l.; EasyGov Solutions S.r.l.; Aitek S.p.A.; Naps Lab S.r.l.; Soft Strategy S.p.A.; Gellify Italia S.r.l. (mandanti).	40%	60.000.000
2	RTI BIP Business Integration Partners S.p.A. (mandataria); Xenia Progetti S.r.l.; Business Changers S.r.l.; Arthur D. Little S.p.A.; Atena Informatica S.r.l.; Artaud S.r.l.; Advant S.r.l.; Mathema S.r.l. (mandanti)	30%	45.000.000

Non essendo presenti altri aggiudicatari non sono state attribuite tutte le quote previste inizialmente dall'Accordo Quadro.

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

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

In sintesi, si inizia ad attivare ¼ della quota economica del primo aggiudicatario, all'esaurimento della quale questo viene temporaneamente sospeso, fino a quando il secondo operatore economico aggiudicatario non avrà esaurito il relativo quarto. Successivamente, riprenderà il secondo ciclo in cui si attiva il secondo quarto del Primo aggiudicatario e poi si procede come indicato per il primo ciclo.

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

CICLO	DENOMINAZIONE AGGIUDICATARIO	Valore tranche in euro	Nota
1	RTI INTELLERA CONSULTING	60.000.000	Terminata la prima tranche si passa al secondo aggiudicatario ed il primo rimane sospeso
2	RTI BIP	45.000.000	Terminata la prima tranche si passa nuovamente al PRIMO AGGIUDICATARIO

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

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

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

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

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

In parziale deroga al meccanismo delle quote di cui sopra, tenuto conto che le attività di demand e PMO hanno lo scopo di supportare l'Amministrazione nell'organizzazione, pianificazione, controllo e coordinamento generale delle attività afferenti ai servizi applicativi, in una logica di separazione dei ruoli tra i servizi «core» e le relative attività di demand e PMO, **la singola Amministrazione non potrà affidare un Contratto Esecutivo nell'ambito del Lotto 2 ad un operatore a cui abbia già affidato preliminarmente il connesso Contratto Esecutivo nell'ambito del Lotto 1.** Pertanto **qualora si verifichi tale circostanza l'Amministrazione sarà tenuta a scorrere l'elenco degli Aggiudicatari dell'Accordo Quadro del Lotto 2**, secondo il meccanismo delle quote e delle tranche descritto in precedenza (passando quindi all'aggiudicatario che segue nell'ordine delle quote di cui alla singola tranche, e, nel caso in cui non vi siano più aggiudicatari cui scorrere nell'ambito di tale tranche, seguendo nuovamente l'ordine delle quote nell'ambito della successiva tranche a partire dal primo aggiudicatario), sino a giungere all'aggiudicatario per il quale non sussiste tale vincolo.

Si precisa che tale vincolo sussiste anche qualora:

- l'operatore sia chiamato ad eseguire, nel singolo ovvero in entrambi i lotti, solo una parte delle prestazioni nell'ambito del rispettivo RTI aggiudicatario;

- l'operatore (o uno degli operatori del RTI), individuato nell'ambito del Lotto 2, si trovi in una situazione di controllo/collegamento ex art. 2359 cc. rispetto all'operatore (o uno degli operatori del RTI) già affidatario del Contratto Esecutivo nell'ambito del Lotto 1.

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

Il suddetto vincolo opera anche nei confronti del subappaltatore.

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

3.3 Soggetti titolati all'utilizzo dell'Accordo Quadro

La presente iniziativa è rivolta alle Pubbliche Amministrazioni Locali, individuate nell'elenco riportato nel capitolo 3 del Capitolato Tecnico Generale del presente AQ, stabilito in maniera complementare all'iniziativa ID 2483 "Servizi Applicativi in ottica Cloud e servizi di demand e PMO le Pubbliche Amministrazioni Centrali (c.d. AQ SAC 2 - PAC)", cui si rinvia per i dettagli.

Si precisa che le Autorità di Sistema Portuale in ragione del fatto che rientrano tra le Amministrazioni ammesse all'adesione all'iniziativa ID 2483 AQ SAC2 - PAC, sono escluse dell'utilizzo del presente accordo quadro Servizi applicativi in ottica cloud e PMO 3 - PAL (ID 2610).

Lo stesso è valevole per qualunque Amministrazione ricada nell'elenco delle Pubblica Amministrazioni che possono aderire all'iniziativa c.d. AQ SAC 2 su citata.

4 Come aderire

4.1 Registrazione al portale Acquisti in Rete

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale <https://www.acquistinretepa.it>. Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

- registrazione base;
- abilitazione.

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

Si ricorda che l'autenticazione al Portale avviene attraverso le modalità indicate nella sezione relativa alle modalità di 'Autenticazione dell'Area del Portale Supporto' [Wiki](#).

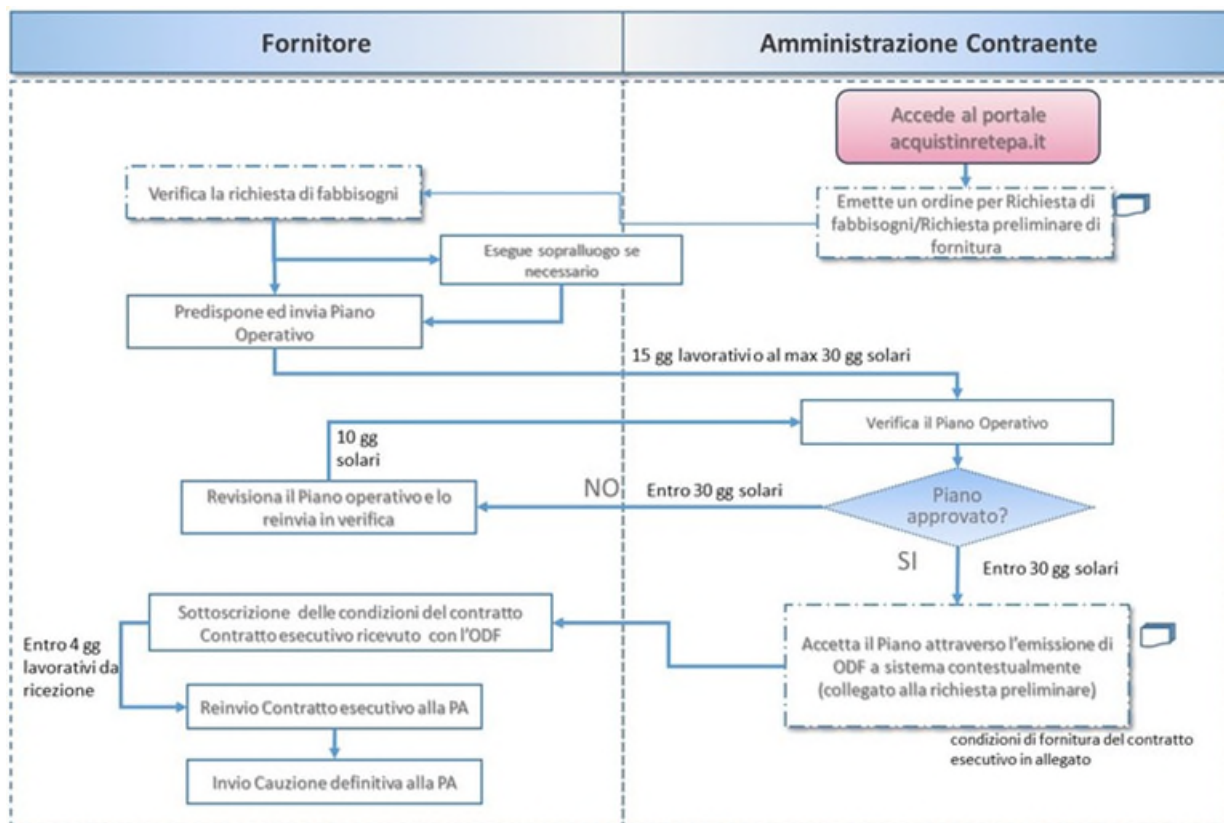
L'abilitazione come Punto Ordinante consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito dell'abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul Portale, è possibile effettuare acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma, MEPA, Accordi quadro, Convenzioni, SDA.

4.2 Le fasi del processo di adesione

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

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

L'iter procedurale da seguire è schematizzato di seguito.



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

Le Amministrazioni, per aderire all'AQ ed ordinare i servizi di interesse, dovranno attenersi alla procedura descritta nella documentazione dell'AQ e seguire a Sistema i passi indicati nei paragrafi successivi.

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

- Il contratto firmato;
- L'offerta tecnica del fornitore;
- I corrispettivi e prezzi;

- I riferimenti del fornitore;
- Il Piano della Qualità Generale, contenenti i livelli di servizio e gli indicatori di qualità completi anche di tutti gli indicatori aggiuntivi e migliorativi, degli strumenti di misurazione migliorativi o versioni di prodotto, proposti in sede di Offerta Tecnica di AQ
- il documento "Gare Strategiche - Disposizioni per la Governance";
- il documento "Gare Strategiche - Regolamento degli organismi di regolamento e controlli";
- il KIT per l'ODA;
- Elenco aziende partecipanti;

4.3 Individuazione dei servizi e aggiunta al carrello

L'Amministrazione procede a sistema con gli step sintetizzati di seguito.

- **Registrazione e abilitazione sul Portale** degli Acquisti della Pubblica Amministrazione <http://www.acquistinretepa.it>
- autenticazione a sistema attraverso le modalità descritte nell'[area dedicata sulla Wiki](#)
- selezionare **Acquista > Accordi quadro > Informatica, elettronica, telecomunicazioni e macchine per l'ufficio > Servizi applicativi in ottica Cloud e servizi di Demand e PMO per le PAL 3**, scegliendo il lotto di riferimento per i servizi applicativi (Lotto 2) OPPURE
 - effettuare una ricerca grazie al pulsante **Cerca** presente nel menu in alto a destra (accessibile in qualsiasi momento della navigazione), **OPPURE**
 - utilizzare la voce **Aree Merceologiche**, presente nel menu superiore, per navigare tra le offerte disponibili sulla piattaforma grazie all'utilizzo di tre livelli merceologici a dettaglio crescente;
- successivamente accedere a **Vai a Catalogo**;
 - tramite la sezione dei filtri presente a destra si possono restringere i risultati visualizzati (ad es. per lotto);
- nel caso di Richiesta Preliminare di Fornitura – RPF (Richiesta Piano di fabbisogni) selezionare l'apposita scheda tecnica;
- selezionare **Aggiungi al Carrello** sul risultato visualizzato;

- all'interno della pagina del Carrello selezionare **Crea Ordine**; il sistema avvierà **una nuova Procedura di acquisto**.

4.4 La procedura di acquisto

La procedura di acquisto per l'Accordo Quadro **Servizi applicativi in ottica Cloud e servizi di Demand e PMO per le PAL 3** si articola in diverse fasi:

- Richiesta preliminare di fornitura/Richiesta Piano dei fabbisogni (RPF, rappresentata da un ordine *Preliminare*)
- Ordini di fornitura - Contratto (ODF-Contratto)
- Atti modificativi

I file di riepilogo per ogni singola fase della specifica procedura devono essere inviati esclusivamente online con firma digitale. L'invio online dell'ordinativo avviene attraverso la procedura di acquisto descritta successivamente e attraverso la piattaforma di eProcurement <https://www.acquistinretepa.it>

Nella pagina Procedura di acquisto, inserisci i Dati Principali della Procedura. I campi obbligatori sono contrassegnati con il simbolo "*", e sono: Titolo, descrizione breve, eventuale codice CUP (codice unico di progetto).

4.4.1 Richiesta Preliminare di Fornitura (Piano dei Fabbisogni)

Dopo aver acceduto al Lotto 2 Servizi di demand e PMO per l'aggiudicatario Attivo in quel momento si procederà come segue:

- La trasmissione del **"Piano dei Fabbisogni"** avviene attraverso una **Richiesta preliminare di fornitura tramite la Piattaforma**. Il Punto Ordinante (PO da qui in poi) o il Punto Istruttore (PI da qui in poi) ordinerà un Servizio denominato "richiesta piano dei fabbisogni" (con le modalità di ricerca dell'articolo per giungere al Catalogo prodotti) nel quale indicherà l'importo complessivo stimato, si riprendono alcuni passi di seguito:

- cliccare su **"Vai al catalogo"**, poi selezionare l'articolo di catalogo **"Richiesta Piano di fabbisogni"**, cliccare su **"Aggiungi al carrello"** e procedere con la creazione dell'ordine, cliccando sul tasto denominato **"Crea ordine"**.
- a questo punto **il sistema predispone un'apposita Procedura** (con id procedura specifico) **nella quale la prima fase è rappresentata dal "Preliminare"** che viene identificato, a sua volta, da un suo numero progressivo specifico;
- Per, quanto concerne la Procedura indicare: titolo e breve descrizione ed il codice CUP (codice unico di progetto) se necessario;
- Effettuare **Salva e procedi**
- Il **Sistema conduce**, quindi, alla **composizione di un ordine relativo al "Preliminare" contenente esclusivamente l'articolo della Richiesta Preliminare di Fornitura** (non devono esser presenti altri articoli)
- Inserisci la descrizione e i dati obbligatori richiesti dal sistema
- indicare **OBBLIGATORIAMENTE l'importo complessivo stimato della Richiesta Preliminare; non sono ammessi valori pari a Zero o 1€.**

NB. Ai fini del monitoraggio dell'iniziativa il fornitore è tenuto a Rifiutare Preliminari con questi valori (zero o 1 euro).

Il dettaglio del valore economico dei servizi verrà inserito nella fase successiva di perfezionamento dell'ordine

- indicare entrambi gli indirizzi dell'Amministrazione: di fatturazione e di consegna (anche quando questi coincidano)
 - Tra gli Altri dati Indicare: il Referente dell'Amministrazione da contattare;
 - **Allegare obbligatoriamente il piano dei fabbisogni** e i relativi allegati (es: livelli di servizio, cicli e prodotti, profili professionali disponibili nel Kit documentale per l'ordine)
 - **Allegare obbligatoriamente la bozza di contratto esecutivo**, da condividere preventivamente con il fornitore, e la **bozza della nomina del responsabile del Trattamento dati**;
- Nb. È fondamentale caricare tutti gli allegati prima della successiva Validazione**, dopo non sarà più possibile

- Successivamente effettuare la **Validazione** (attraverso l'apposita funzione)
- Nella sezione di Riepilogo, scaricare il file pdf del Preliminare generato dal sistema (richiesta preliminare) firmarlo digitalmente da parte del PO (deve essere inviato esclusivamente online)
- Ricaricare il file firmato digitalmente ed inviarlo al fornitore con la funzione **"Invia Ordine"**
- il campo **"centro di Costo"** non è obbligatorio. Sia con riferimento all'intero Ordine sia con riferimento a specifiche linee d'ordine, per la compilazione del campo Centro di costo si rimanda al documento della [Ragioneria Generale dello Stato - Ministero dell'Economia e delle Finanze - Acquisti Pubblici in Rete \(APiR\) \(mef.gov.it\)](https://www.mef.gov.it/Portals/0/Documenti/Regole_tecniche_NSO_-_3.3.12_Classificazioni_Contabili.pdf) (Regole tecniche NSO - 3.3.12 Classificazioni Contabili);

Il Piano dei Fabbisogni dovrà essere compilato in ogni sua parte e conterrà tutte le informazioni richieste dal Capitolato Tecnico Generale e Speciale relativo al lotto 2.

In **Piattaforma** sono resi **disponibili** e visibili nella sezione dell'AQ, all'interno del **"Kit Ordine"** per **ordine di fornitura**, i "template" dei documenti da utilizzare per l'adesione.

In proposito si precisa che ciascuna Amministrazione, in relazione ai soli servizi specificatamente richiesti e al proprio contesto tecnologico e applicativo descritto nel Piano dei Fabbisogni, dovrà fare riferimento alle Appendici 1 (Profili Professionali), 2 (Indicatori di qualità) e 3 (Cicli e Prodotti), al Capitolato Tecnico Speciale relativo al lotto 2, nonché agli elementi migliorativi contenuti nell'Offerta Tecnica formulata in fase di Accordo Quadro dal Fornitore. Tali allegati, che comunque costituiscono Condizioni tutte fissate, vengono messi a disposizione delle Amministrazioni nell'ambito del suddetto KIT in formato word al solo scopo di agevolare la declinazione del proprio contesto tecnologico e applicativo.

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

- la motivazione oggettiva che può giustificare la scelta dell'Aggiudicatario da parte dell'Amministrazione, facendo riferimento al meccanismo delle quote e delle tranche e ai relativi vincoli e deroghe. In particolare, l'Amministrazione dovrà specificare se sta operando o meno in deroga al meccanismo delle quote/tranche di cui al paragrafo 6.2 del CT Generale e, in caso

affermativo, dovrà indicare lo specifico presupposto della deroga ricorrente nel caso di specie tra quelli indicati al paragrafo 6.2.1 e al paragrafo 6.3.4 del CT Generale;

- indicazione se il contratto esecutivo è finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC;
- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione del servizio di fornitura;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- le modalità di erogazione e consuntivazione dei servizi di fornitura, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro;
- per ciascun servizio richiesto, la metrica di misurazione, la modalità di dimensionamento (pluralità di interventi/attività oppure puntuale), dimensionamento, luogo di erogazione (da remoto oppure presso la PA). Si precisa che il dimensionamento può essere dedicato e specifico di un unico servizio erogabile in un'unica attività oppure la sommatoria di attività/interventi che saranno attivati ed erogati nella durata della fornitura;
- ogni altra eventuale indicazione riportata nel Capitolato Tecnico Speciale inerente agli specifici servizi richiesti;
- l'eventuale cronoprogramma ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di fatturazione e pagamento;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di presentazione della Garanzia Definitiva;
- eventuali precisazioni, nel rispetto della disciplina contenuta nell'Accordo Quadro e relativi allegati, in merito alle modalità di svolgimento delle verifiche di conformità.

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

Il Fornitore, sulla base del Piano dei fabbisogni trasmesso dall'Amministrazione, predisporrà il **Piano Operativo** e lo **trasmetterà a mezzo PEC** all'Amministrazione che ne ha fatto richiesta e a Consip, entro

un termine massimo di **15 giorni lavorativi** dall'invio del Piano dei fabbisogni o dal maggiore termine eventualmente indicato dall'Amministrazione (comunque non superiore a **30 giorni solari**). L'inutile decorso di tale termine sarà considerato quale rinuncia del fornitore alla stipula del Contratto Esecutivo.

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

Il Piano Operativo dovrà contenere quanto richiesto nel Capitolato Tecnico Generale e Speciale Lotto 2.

Resta inteso che, ferma l'applicazione delle suddette penali, la mancata accettazione a Sistema del piano dei fabbisogni non avrà effetti sull'invio del Piano Operativo, che il Fornitore abbia già operato a mezzo PEC, e non sarà ostativo rispetto alla successiva eventuale approvazione di quest'ultimo da parte dell'Amministrazione.

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

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

- a. il Piano dei Fabbisogni provenga da un soggetto non legittimato, in base alla normativa vigente o a quanto previsto al precedente paragrafo, a utilizzare l'Accordo Quadro;
- b. non sia, esso Fornitore, l'aggiudicatario dell'Accordo Quadro tenuto, in quel determinato momento, a dare seguito alle richieste di Piani dei Fabbisogni secondo il meccanismo delle quote e delle tranches di cui al paragrafo 6.2. del Capitolato Tecnico Generale, e non ricorra alcuna ipotesi di deroga (di cui ai paragrafi 6.2.1 e, per il solo Lotto 1, 6.3.4 del Capitolato Tecnico Generale) che consenta ad esso Fornitore di dare seguito alla specifica richiesta;

- c. qualora sussista, in capo a sé, una delle condizioni di cui al paragrafo 6.2.1 del Capitolato Tecnico Generale idonea a determinare la necessità di scorrimento all'operatore aggiudicatario che segue secondo l'ordine ivi previsto;
- d. nell'ambito del Lotto 2, qualora il Piano dei Fabbisogni preveda un importo superiore al 10% del corrispondente Contratto Esecutivo di cui al Lotto 1, sempreché non ricorrano le condizioni per l'apposita deroga a tale regola esplicitate al paragrafo 6.1 del Capitolato Tecnico Generale.

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

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

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

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

Se invece **l'Amministrazione intende approvare il Piano Operativo si rinvia al successivo paragrafo 5.4.3 Emissione dell'ordinativo definitivo**

NB.: L'accettazione del Piano dei fabbisogni a sistema da parte del Fornitore avverrà contestualmente alla trasmissione a mezzo PEC del Piano Operativo, e comunque non oltre 4 giorni

lavorativi dalla stessa, pena l'applicazione da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione delle penali di cui all'Accordo Quadro.

Per informazione si riporta che contestualmente alla trasmissione a mezzo PEC del Piano Operativo, e comunque non oltre 4 giorni lavorativi 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 (richiesta preliminare di fornitura).

4.4.2 Necessità di suddivisione del Piano di fabbisogni

Al ricorrere dei casi specifici sotto elencati, qualora l'Amministrazione contraente abbia l'esigenza di affidare contestualmente servizi applicativi che richiedono aggiudicatari distinti, si potrà procedere a suddividere la propria esigenza in due Piani dei fabbisogni ed inviare i relativi ordinativi di fornitura ai diversi fornitori.

TABELLA "SUDDIVISIONE DEL FABBISOGNO"

Condizioni oggettive	
Presenza di aree applicative "Critiche"	Elenco aree "Critiche": • Applicazioni di Classe di Rischio A (come meglio definita nel Capitolato Tecnico Speciale relativo ai Lotti Applicativi); • Applicazioni che supportano processi amministrativi ad alta disponibilità; • Applicazioni in cui sia presente una situazione di lock-in.
Presenza di servizi che devono essere svolti da operatori in posizione di reciproca indipendenza	Elenco, esemplificativo, di servizi che devono essere svolti da operatori in posizione di reciproca indipendenza: • Sviluppo e gestione applicativa (se previsto nell'organizzazione dell'Amministrazione) • Attività di Supporto Tecnico Specialistico indipendente dalle attività realizzative o di gestione

- Necessità di suddivisioni del ciclo di vita del sw da parte dell'Amministrazione.

I verificarsi delle suddette condizioni, l'Amministrazione potrà suddividere il proprio fabbisogno in due parti, delle quali una più consistente dell'altra; per "più consistente" si intende di "maggiore entità", ossia corrispondente ad almeno il 50,00001% del fabbisogno complessivo. Per la parte più consistente il Piano dei fabbisogni deve esser inviato al fornitore la cui Tranche è attiva in quel momento. Contestualmente si potrà avviare l'iter contrattuale relativo alla parte meno consistente del fabbisogno con l'operatore che segue, alla luce del meccanismo riportato al par. 6.2 del Capitolato tecnico Generale e par. 2.1 Modello di funzionamento della presente Guida (passando quindi all'operatore che segue in graduatoria, e, nel caso in cui non ci siano operatori che seguono in graduatoria, ripassando dal primo aggiudicatario), alle condizioni tecniche ed economiche di tale operatore. In tal caso saranno erose la quota e la tranche dell'operatore individuato con lo scorrimento, in misura corrispondente al relativo Contratto Esecutivo da affidare. La facoltà di cui al presente paragrafo non potrà più essere esercitata quando rimanga disponibile solo la quota dell'ultimo operatore in graduatoria nell'ambito dell'ultima tranche. Resta fermo altresì quanto previsto al par. 6.2.1 Separazione tra i ruoli del Capitolato tecnico generale.

In caso di suddivisione del piano dei fabbisogni è necessario che l'Amministrazione contraente invii apposita richiesta motivata a Consip, all'indirizzo PEC dprpaconsip@postacert.consip.it al fine di poter emettere l'ordine all'operatore che segue in graduatoria come appena descritto.

4.4.3 Emissione ordine definitivo (ODA), accettazione Piano operativo

L'Accettazione formale del Piano operativo da parte dell'Amministrazione contraente ed il suo invio al fornitore **avvengono attraverso l'emissione dell'ordinativo principale di fornitura a Sistema (fase denominata ad esecuzione immediata)**, al quale è allegato il Piano operativo stesso, unitamente al Contratto Esecutivo sottoscritto dalla medesima. (rif. AQ artt. 6 comma 6).

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

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

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

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

- Recuperare la Procedura (n. Procedura) in cui è stato emesso l'ordine per la Richiesta preliminare di fornitura;
- Posizionarsi sulla fase della Procedura denominata "OdF-Contratto" (è quella successiva alla fase di Richiesta preliminare di fornitura), il sistema presenta quindi una pagina per l'inserimento delle informazioni dell'ordine definitivo.
- Sceglie dalla sezione **Articoli Primari**, i servizi da ordinare utilizzando la Funzione **" + Aggiungi "**, che consente di accedere al catalogo di prodotti ordinabili del lotto di riferimento (attenzione il Lotto è stato già precedentemente individuato tramite la richiesta preliminare di fornitura). Aggiungere, quindi, i vari servizi necessari:
 - Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del software (SVI)
 - Migrazione Applicativa al Cloud (MIG)
 - Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (CON)
 - Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia (MAC+MAD)
 - Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS)
 - Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia (MAC+MAD)
 - Gestione del Portafoglio Applicativo (GA)
 - Manutenzione Correttiva sw pregresso non in garanzia (MAC+MAD) - esclusivamente in PF mensile
 - Servizi accessori (sono presenti diversi tipi di servizi)
 - Figure professionali (di svariate tipologie)

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

- Per tutti quegli articoli riguardanti **le figure professionali** è necessario inserire il numero di giornate Uomo richieste nel campo Quantità, che verranno moltiplicate per il relativo prezzo impostato a sistema
- Per tutti gli articoli che hanno **canone in FP Mensile**, indicare nel campo Quantità, il numero di canoni "FP mensile" richiesti per singola mensilità e indicare nella durata il numero di mesi di durata del contratto (da 1 a 60). Il prezzo unitario mensile è impostato a sistema
- Per tutti gli articoli che hanno **canone in FTE Mensile**, indicare nel campo Quantità, il numero FTE Mese richiesti e indicare nel campo Durata il numero di mesi di durata del contratto (da 1 a 60). Il prezzo unitario mensile è impostato a sistema
- Per tutti gli articoli acquistabili in **"gg uomo/team ottimale"** inserire nel campo Quantità il numero di giornate richieste. Il prezzo unitario è impostato a sistema
- **NB.:** Per ogni articolo/servizio precisare l'a percentuale IVA da applicare; l'ordine ha un suo identificativo diverso da quello della Procedura che lo contiene e dall'ordine preliminare;
- porre attenzione ad inserire entrambi gli indirizzi (di fatturazione e di consegna)

Negli Ulteriori dati indicare specificamente le seguenti informazioni:

- Quota PNRR: indicare la percentuale economica finanziata con fondi pnrr, se non si applica indicare zero (0)
- Attività finanziata con fondi PNRR: indicare SI o NO
Durata contratto [mesi]: scrivere il numero di mesi di durata del contratto esecutivo
- Completare l'ordine con tutti gli Indirizzi: consegna e fatturazione
- All'Ordine dovranno essere **allegati obbligatoriamente:**
 - il Piano Operativo con tutti gli allegati (max 20 MB complessivamente)
 - il Contratto Esecutivo sottoscritto dall'Amministrazione
 - la Nomina del Responsabile del trattamento dati
 - ogni altro documento ritenuto essenziale per l'Amministrazione

L'assenza di allegati obbligatori rende l'Ordine incompleto.

NB.: Controllare che tutte le informazioni e gli allegati siano corretti, al fine della compilazione della successiva sezione AnacForm (per la richiesta di CIG). E' assolutamente essenziale caricare tutti gli allegati prima dell'operazione di Validazione dell'ordine.

- Successivamente effettuare la **Validazione** (attraverso l'apposita funzione),
- Compilare la sezione Gestisci AnacForm e eForm ai fini dell'acquisizione del CIG con le modalità d'integrazione con la PCP di ANAC. Questo può essere acquisito esclusivamente attraverso le modalità d'integrazione con i sistemi di ANAC. Per le modalità di acquisizione del CIG si rinvia all'area dedicata sulla Wiki.
- Successivamente, una volta acquisito il CIG, nella sezione di **Riepilogo**
- Scaricare (download) il file pdf dell'ordine di contratto, firmarlo digitalmente da parte del PO e ricaricarlo a sistema (upload)
- Inviare l'ordine al fornitore attraverso la funzione **"Invia Ordine"**.

4.5 Garanzia definitiva per i contratti esecutivi

I Fornitore di ciascun Lotto, in caso di affidamento di ogni singolo Contratto Esecutivo, sarà altresì obbligato a prestare una garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 117 del Codice, di importo pari all' 1 % del valore del Contratto Esecutivo, in favore dell'Amministrazione contraente, a copertura delle obbligazioni contrattuali che verranno assunte con il relativo Contratto e per tutta la sua durata

Tale garanzia deve essere prestata dal Fornitore prima – e, quindi, ai fini – dell'emissione dell'Ordine di Fornitura, nel rispetto dei termini indicati ai paragrafi 6.2 e 6.3 nel Capitolato Tecnico Generale.

Sulla base di quanto prescritto dall'art. 117 del Codice, l'importo della garanzia fideiussoria prestata in favore di ogni singola Amministrazione è aumentato se il ribasso offerto dall'aggiudicatario supera il 10%, di un punto percentuale per ogni punto di ribasso superiore al 10% e fino al 20%; inoltre, se il ribasso supera il 20%, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%. Il ribasso sopra riportato è il Ribasso medio ponderato di cui al paragrafo 17.3 del Capitolato d'Oneri.

La tabella seguente riepiloga la percentuale della garanzia definitiva da rilasciare per il singolo Contratto esecutivo.

RTI	Ribasso offerta fase I AQ	Percent. Base	Incremento da 10 a 20% sconto	Incremento >20% sconto	Perc. Garanzia per Contratto Esecutivo
INTELLERA	53,58%	1,00%	10,00%	67,20%	78,20%
BIP	51,75%	1,00%	10,00%	63,5%	74,50%

Le Amministrazioni contraenti procederanno in autonomia a verificare l'eventuale riduzione da applicarsi al valore della garanzia, rispetto a quanto indicato in tabella, sulla base delle prescrizioni dell'art. 117 e rinvio all'art. 106 del D. lgs. n. 36/2023 e s.m.i.

Entro 15 giorni solari dal perfezionamento del Contratto Esecutivo (o il diverso termine concordato con l'Amministrazione), il Fornitore selezionato dovrà inviare all'Amministrazione la garanzia definitiva a favore dell'Amministrazione medesima. In caso di mancato rispetto di tale termine, l'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il Contratto Esecutivo (come precisato nell'Accordo Quadro sull'articolo relativo alla Risoluzione).

4.6 Atto modificativo in decremento

Qualora in corso di esecuzione si renda necessaria una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto di fornitura, l'Amministrazione procede a formalizzare la riduzione in piattaforma. La riduzione viene operata direttamente sull'Ordine definitivo attraverso la funzionalità denominata a sistema "Atto Modificativo" che sostituisce integralmente l'ordine di riferimento.

È, quindi, fondamentale quando si effettua l'atto modificativo mantenere inalterati tutti gli articoli/servizi, con relative quantità, che devono restare invariati e modificare esclusivamente quegli articoli/servizi oggetto della riduzione. In tal modo il nuovo atto sarà costituito dal complesso dei servizi per il nuovo valore totale ridotto rispetto alla prima emissione.

La composizione dell'atto modificativo, tramite l'Atto modificativo a sistema, non richiede l'emissione di un nuovo CIG.

Nota bene: l'atto modificativo **DEVE AVERE la stessa durata dell'ordine di riferimento** che si sta modificando (ad es. se l'ODF definitivo di contratto aveva durata 60 mesi anche l'atto modificativo deve avere durata 60 mesi). Se l'Amministrazione inserisce una scadenza diversa il fornitore è tenuto a rifiutare l'atto modificativo.

Per procedere con un Atto modificativo sarà necessario accedere dal menu posto sulla sinistra della Procedura di acquisto alla fase **Atto modificativo** e da qui creare un **Nuovo atto**.

Una volta iniziato l'atto modificativo è necessario variare i quantitativi dei singoli servizi da ridurre in modo da ottenere i nuovi valori economici effettivi (risultanti dalla riduzione), avendo cura di mantenere inalterati gli altri servizi non coinvolti da variazioni.

Allegare i seguenti documenti obbligatori:

- piano operativo revisionato
- contratto esecutivo modificato o altro autorizzativo della PA

Una volta compilata la scheda di fase con tutti i dati necessari, si procede con la validazione e la sottoscrizione del riepilogo, seguendo la procedura indicata per le altre fasi.

4.7 Kit per Ordine (ODA)

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

- il Template del **Piano dei Fabbisogni**;
- il Template del **contratto esecutivo**;
- il Template della **Nomina del Trattamento dei dati personali**;
- l'appendice di AQ **"Indicatori di qualità"**, da contestualizzare;

- L'appendice di AQ **"cicli e prodotti"**, da contestualizzare;
- L'appendice di AQ **"profili professionali"**, da contestualizzare;

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

5 Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi

In funzione del contenuto del singolo Contratto Esecutivo, correlato ai servizi descritti nei precedenti paragrafi, l'Amministrazione potrà richiedere, all'interno del periodo di attivazione contrattuale, una serie di attività propedeutiche all'erogazione dei servizi, comprendente anche quelle da effettuarsi presso l'Amministrazione (a titolo di esempio: analisi ed acquisizione della documentazione, adempimenti di cui alla verifica della corrispondenza tra le risorse proposte con i profili professionali e gli skill richiesti, predisposizione ed installazione strumenti/framework a supporto offerti, affiancamento al fornitore uscente, ecc.).

Tale richiesta deve essere espressa nel Piano dei Fabbisogni e il fornitore deve pianificare un piano formale di subentro contenente tutte le attività necessarie, sulla base dei tempi e della disponibilità indicati dall'Amministrazione. Il piano di subentro deve essere approvato dall'Amministrazione. In ogni caso, la realizzazione del piano è responsabilità del Fornitore, che deve prevedere tutte le attività necessarie, i momenti di controllo e di verifica, l'allocazione delle risorse con la necessaria competenza e quanto necessario per garantire l'erogazione dei servizi della fornitura.

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare le tempistiche minime richieste dall'Amministrazione per la fase di subentro, fino ad un massimo di 30 giorni solari dalla data di stipula del Contratto Esecutivo.

Per ulteriori dettagli si rinvia al par. 5.2 del CTS Lotto 2.

6 Utilizzo dell'AQ per progetti PNRR

Per il presente Accordo Quadro, per **acquisizioni in ambito PNRR/PNC**, in riferimento al rispetto dei principi **DNSH** si segnala che attualmente **non sono applicati e applicabili criteri DNSH al presente accordo quadro**.

Prima di effettuare un Ordine, l'Amministrazione, con riguardo a contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR/PNC, dovrà verificare che i Fornitori che hanno stipulato il contratto relativo al presente AQ continuino a rispettare tutti i requisiti tecnici e di sostenibilità (DNSH e art. 47 del d.l. n. 77/2021) previsti dalla normativa europea e nazionale, verificati da Consip in sede di gara e di stipula dell'AQ, in ottemperanza alla disciplina di cui all'art. 47 del d.l. n. 77/2021 e successive integrazioni, come declinata nella documentazione di gara (Fondi PNRR/PNC). Si precisa, inoltre, che l'Amministrazione dovrà farsi carico degli oneri di controllo sugli adempimenti correlati in fase di esecuzione e procedere, ove necessario, all'applicazione delle penali previste. Si segnala, infine, che la documentazione inerente il possesso dei requisiti di cui all'art. 47 del d.l. n. 77/2021 in fase di gara e di stipula, è presente sul sito Consip nella sezione Amministrazione Trasparente.

L'Amministrazione, prima di procedere all'esecuzione di un ordine, dovrà contattare i referenti Consip al fine di ricevere il necessario supporto informativo.

È inoltre demandata alle Amministrazioni ordinanti la responsabilità di verificare i documenti necessari alla comprova dei requisiti ex provvedere alla corretta archiviazione di tutta la documentazione, ai fini delle successive verifiche da parte degli organi di controllo nazionali ed europei.

7 Subappalto

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

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

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

8 Revisione Prezzi

L'Accordo Quadro potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 10 bis dello Schema di Accordo Quadro ai sensi e per gli effetti previsto dall'art. 60, del Codice (D. lgs. 36/2023), in base all'indice dei Prezzi alla Produzione dei Servizi relativo a "Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse" pubblicato trimestralmente da ISTAT (di seguito "Indice di riferimento).

9 Esecuzione dei Contratti Esecutivi

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

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

Si ribadisce che nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo l'Amministrazione potrà aggiornare il Piano dei fabbisogni e richiedere aggiornamenti del Piano Operativo ogni qualvolta lo ritenga necessario ed in ogni caso nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 120 del D. Lgs. 36/2023 e dei relativi comma specificatamente richiamati nell'Accordo quadro stipulato.

Nel caso in cui il Contratto esecutivo debba essere ridotto in quota parte si procede attraverso l'emissione di un "Atto modificativo/sostitutivo" per decrementare i valori economici. Ciò è possibile esclusivamente se la quota del fornitore con il quale l'Amministrazione ha sottoscritto il contratto esecutivo sia ancora capiente sulla specifica tranche di massimale relativa.

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

I piani di Qualità ed i Piani di lavoro, ed in genere i documenti richiesti contrattualmente devono essere notificati formalmente sotto forma di verbale

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

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

- A. Sintesi conformità alla qualità richiesta ed offerta:
- B. Risoluzione Contratto S/N
- C. Risultati sintetici degli Indicatori di digitalizzazione, tra cui la
 - o Valutazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi erogati e dalla struttura dell'amministrazione preposta al governo del contratto attraverso l'impiego di strumenti per l'acquisizione dei feedback degli utenti sui servizi erogati e specificatamente dalla struttura

dell'Amministrazione preposta al governo del contratto. Se richiesta dall'Amministrazione, il fornitore entro 1 mese dalla data di attivazione della rilevazione, il fornitore deve presentare la struttura del questionario ed il campione dell'utenza di riferimento per l'approvazione dell'Amministrazione. I risultati sono misurati dall'indicatore **"VQF – Valutazione Qualità della Fornitura"** previsto nell'appendice Indicatori di qualità dell'AQ. L'indicatore di Qualità della Fornitura sarà a disposizione degli Organismi di controllo e Monitoraggio, di Consip, e di tutte le Amministrazioni utilizzatrici effettive e potenziali dell'AQ. Gli Organismi di Controllo e Monitoraggio delle gare strategiche potranno suggerire modalità per rendere maggiormente fruibili i dati di sintesi.

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

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

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

- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

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

10 Modalità di remunerazione dei servizi

La modalità di **remunerazione dei Servizi** è:

- **a corpo:** l'importo del servizio è determinato sulla base dei giorni/team definiti dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni. Nella modalità a corpo, la responsabilità del risultato è affidata integralmente al Fornitore, il quale ha la responsabilità ed organizza le proprie risorse professionali, tecniche e metodologiche in autonomia per soddisfare le richieste progettuali dell'Amministrazione, garantendo in ogni caso il rispetto delle scadenze previste, degli indicatori di qualità ed il livello di qualità atteso dei deliverables di fornitura. Ai fini della sola remunerazione a corpo, il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio "team ottimale" per ciascuno dei suddetti servizi. Ai fini della sola remunerazione a corpo, il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio "team ottimale" per ciascuno dei suddetti servizi.
- **a consumo:** l'Amministrazione ha la facoltà di richiedere l'erogazione dei servizi anche a consumo in una logica di modalità di erogazione continuativa. La modalità a consumo, invece, presuppone una responsabilità limitata alla competenza tecnica-professionale ed alla risoluzione di task minimi o con ampiezza contenuta e dipendente anche da risorse dell'Amministrazione.

11 Fatturazione e corrispettivi

I corrispettivi dovuti al Fornitore per le prestazioni oggetto di ciascun Contratto Esecutivo sono indicati nell'Offerta Economica di ciascun fornitore e nel documento riepilogativo "Corrispettivi e prezzi" presenti sul Portale www.acquistinretepa.it nella sezione dedicata all'iniziativa, Lotto 2 e aggiudicatario.

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

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

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

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

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

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

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

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

I predetti corrispettivi saranno fatturati con la cadenza indicata in sede di Contratto Esecutivo e saranno corrisposti dalle Amministrazioni secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni Contraenti e previo accertamento delle prestazioni effettuate. Gli estremi del conto corrente del Fornitore sono riportati nell'Allegato H" al contratto di Accordo Quadro

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

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

RTI	Termine di pagamento inferiore rispetto art.10, comma 15 dell'AQ	Pagamento SEPA Direct Dbis(SDD)	Facoltà di cedere i crediti derivanti dalla regolare esecuzione del contratto di fornitura
	Sconti (%) offerti all'atto della stipula		
INTELLERA	0%	0%	0%
BIP	0,1%	0,1%	0,1%

12 Penali

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

L'Amministrazione escute la garanzia rilasciata in favore del singolo Contratto Esecutivo ove il fornitore non abbia adempiuto all'obbligo di pagamento delle penali contestate e applicate dall'Amministrazione

a valle del contraddittorio. La Garanzia è rilasciata alla singola Amministrazione dal fornitore nei termini previsti dal CTG.

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

13 Allegati

1. Modello 1 – Standard di lettera contestazione penali

Roma, <gg/mm/aaaa>

Prot. n.

Inviata tramite PEC

Classificazione: Consip Internal

Spett.le

< Indicare destinatario >

(nel caso di RTI indicare l'impresa mandataria)

PEC: <inserire indirizzo PEC>

Oggetto: <Contratto/Convenzione/Accordo quadro> per <Inserire titolo sintetico dell'iniziativa> – Edizione N. <nn> –
Contestazione inadempimento – Avvio del Procedimento.

Con riferimento al <Contratto/Convenzione/Accordo quadro> in oggetto, si comunica quanto segue.

[descrizione dell'inadempimento o parziale adempimento cui è riferita la penale]

[esempio: è stato riscontrato un ritardo/irregolarità/inadempimento nell'espletamento del servizio/consegna/ecc. <indicare denominazione del servizio/attività specifica>. Infatti, come si evince da verbale di consegna/nota/lettera <indicare qualsiasi documento che comprovi la circostanza> datata <gg/mm/aaaa>, lo stesso risulta essere avvenuto/espletato solo in data/dopo <n> ore/ (ovvero: non risulta essere stato effettuato)].

In relazione al/i suddetto/i inadempimento/i si precisa che l'art. <n> del _____, recita testualmente: *[riportare fra virgolette e in corsivo il contenuto dell'articolo del <contratto/Convenzione/capitolato/allegato al capitolato, ecc>, nel quale è prescritta l'obbligazione specifica che il Fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo corretto e che con la presente lettera si contesta].*

Sulla scorta di quanto sopra, il comportamento tenuto da Codesta Società non risulta essere conforme alle modalità ed alle condizioni prescritte nelle/a citate/a disposizioni/e e, per tale ragione si invita, ai sensi dell'art. <n> del _____, Codesta Spett.le Società ad inviare alla Consip S.p.A. entro il termine di <inserire il termine indicato per la presentazione delle controdeduzioni nel contratto/Condizioni generali> giorni dalla ricezione della presente, ogni eventuale controdeduzione in ordine alle contestazioni sopra riportate.

Le controdeduzioni, eventualmente supportate da una chiara ed esauriente documentazione, potranno essere trasmesse a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo <inserire PEC>.

In mancanza di controdeduzioni nel predetto termine ovvero nell'ipotesi in cui le controdeduzioni, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Consip S.p.A. a giustificare l'inadempienza, si procederà all'applicazione della/e relativa/e penale di cui all'art. <inserire articolo penali> a decorrere dall'inizio dell'inadempimento per un ammontare complessivo di Euro (#####,##) salvo errori ed omissioni.

Ferma restando l'applicazione della penale, Consip S.p.A. si riserva di richiedere il maggior danno.

[eventuale, solo ove, in ragione della gravità dell'inadempimento, si possa dar luogo alla risoluzione del Contratto/Convenzione/Accordo quadro: Si rappresenta infine che Consip S.p.A. procederà, così come prescritto dalla Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture del 10/01/2008 n.1 (ora ANAC) alla segnalazione del fatto alla stessa].

Distinti saluti

< Divisione competente, per esteso>

Il Responsabile

<Titolo, Nome e Cognome del Responsabile della Divisione>

<Inserire firma>
