



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale

Allegato E al Decreto n. 76 del 24/05/2022

pag. 1/26

**PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI MONITORAGGIO
SULL'ESECUZIONE DEI CONTRATTI ICT PER LA REGIONE DEL VENETO.**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

CIG n. 92293214A0



PREMESSA

Il presente documento descrive le caratteristiche e i requisiti per la fornitura dei servizi professionali volti a supportare la Regione del Veneto, Direzione ICT e Agenda Digitale nell'attività di monitoraggio sull'esecuzione di alcuni contratti ICT.

Con la presente iniziativa la Direzione ICT e Agenda Digitale intende individuare un soggetto terzo che sia in grado di dare supporto nell'applicazione della Circolare Agid n. 1 del 20 gennaio 2021 "Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti" ai Rup, Dec e referenti della Direzione Ict e Agenda Digitale su alcuni contratti di grande rilievo e su altri aventi aspetti di particolare criticità.

I servizi ed il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente capitolato tecnico e nelle relative appendici rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- in fase di offerta, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- in fase di esecuzione, il non rispetto di quanto specificato nel capitolato tecnico costituisce inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle apposite azioni contrattuali.

Le prescrizioni del presente documento rappresentano i requisiti minimi del servizio.

GLOSSARIO

I termini e le espressioni di seguito indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni.

Aggiudicatario: il concorrente, singolo o raggruppato, che risulterà aggiudicatario della procedura di gara che bandita da Amministrazione: Regione del Veneto, Direzione ICT e Agenda Digitale

Committente: Regione del Veneto, Direzione ICT e Agenda Digitale

Deliverable: risultato verificabile prodotto da un'attività progettuale; indica un oggetto materiale o immateriale prodotto come risultato di una attività del Servizio

Effort: quantità di lavoro necessaria a completare un'attività, normalmente espressa in giorni persona

Fornitore: il soggetto al quale è affidata l'erogazione dei servizi dei contratti oggetto di monitoraggio

Fornitura: il complesso delle attività e dei servizi descritti nel presente documento

Fornitore: l'Aggiudicatario

Responsabile del Monitoraggio: un dipendente dell'Amministrazione, formalmente nominato, con la responsabilità di gestire le attività di monitoraggio sull'esecuzione dei contratti. Tale Responsabile agisce come unica interfaccia tra l'Amministrazione e il Fornitore.

ACRONIMI

AgID Agenzia per l'Italia Digitale

BIM Base Informativa di Monitoraggio

CAD Codice dell'Amministrazione Digitale

DEC Direttore dell'Esecuzione del Contratto

DIREZIONE ICT E AGENDA DIGITALE Direzione ICT e Agenda Digitale

FP Function Point ovvero Punto Funzione

GP Giorno Persona

ICT Information & Communication Technology



IFPUG International Function Point Users Group

IQ Indice di Qualità

RVE Regione del Veneto

RAC Rapporto di Avanzamento Contrattuale

RUP Responsabile Unico del Procedimento

SIRV Sistema Informativo della Regione del Veneto, Direzione ICT e Agenda Digitale

SLA Service Level Agreement

QUADRO NORMATIVO

La Riforma del CAD (D.Lgs. 26 agosto 2016, n.179) ha previsto l'abrogazione dell'art. 13, commi 2 e 3 del D.Lgs. 39/93 che definiva il monitoraggio dei cosiddetti contratti di «grande rilievo», determinando pertanto l'invalidità delle circolari attuative emesse dall'AIPA sull'argomento. Lo stesso CAD prevede che l'AgID definisca «criteri e modalità per il monitoraggio sull'esecuzione dei contratti da parte dell'Amministrazione interessata». In applicazione a quanto indicato, con la Circolare Agid, l'Agenzia ha regolamentato il monitoraggio sull'esecuzione dei contratti da parte delle Amministrazioni.

1. OGGETTO, DURATA, AMBITO DELLA FORNITURA

In ragione della complessità dell'ambiente tecnologico da gestire, la procedura di gara di futura indizione avrà ad oggetto servizi professionali specialistici a supporto dell'attività di monitoraggio sull'esecuzione dei contratti ICT indicati nel presente documento.

La responsabilità della gestione dei contratti relativi alle forniture ICT è attribuita alla DIREZIONE ICT E AGENDA DIGITALE, mentre la direzione delle attività di monitoraggio sarà affidata, in conformità a quanto previsto dalla Circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021, al Responsabile di monitoraggio che agirà come unica interfaccia verso l'AgID e il Fornitore.

Nel dettaglio, di seguito si riportano i servizi richiesti:

- a) **Servizio di monitoraggio sui contratti in base a quanto disposto dalla Circolare Agid, che comprende il Servizio di supporto nella fase di "Esecuzione ed ex-post";**
- b) **Servizio di Supporto Specialistico che comprende il Servizio di Supporto alla gestione operativa di alcuni contratti Ict;**

Inoltre il Fornitore dovrà curare la predisposizione e la gestione di un ambiente tecnologico adeguato a svolgere le attività di monitoraggio, la creazione di una Base Informativa di Monitoraggio (BIM), contenente la documentazione dei contratti, le rilevazioni e le elaborazioni effettuate durante il monitoraggio, inclusi tutti gli indicatori misurati. Al Fornitore sarà chiesto di utilizzare e/o integrarsi con gli strumenti già in uso presso la Direzione Ict e Agenda Digitale senza creare, ove possibile, ulteriori sistemi e/o base dati esterne.

I Referenti della Direzione Ict e Agenda Digitale dovranno avere accesso, per tutta la durata del contratto, alle informazioni raccolte dal Fornitore sul monitoraggio dei contratti e su tutta la documentazione prodotta ed utilizzata dal monitoraggio.

1.2 Durata

La durata del contratto sarà di 48 mesi dalla "data di avvio della fornitura" che sarà comunicata al Fornitore successivamente alla stipula del contratto.

1.3 Ambito della fornitura

Di seguito si riporta l'elenco dei contratti oggetto di monitoraggio.



TABELLA “Contratti oggetto di monitoraggio”

APPALTO	OGGETTO	DURATA	IMPORTO (IVA ESCLUSA)
1	Acquisto di servizi di gestione e manutenzione sistemi, gestione applicativi e basi dati, gestione sicurezza, trouble ticketing, monitoraggio, supporto specialistico, service desk, gestione delle postazioni di lavoro e servizi di presidio per la durata di 4 anni, CIG derivato 8863863325, CUI S80007580279202000135, S80007580279202100084 e S80007580279202100085, indetto nell’ambito dell’Accordo Quadro per la prestazione di servizi di system management per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell’art. 54, comma 4, lett. c) del d. lgs. n. 50/2016, ID sigef 1836, CIG 7260902DDE.	4	€ 26.782.413,21
2	Acquisto di servizi di progettazione e sviluppo, parametrizzazione e personalizzazione, manutenzione adeguativa, gestione del portafoglio – applicativa e base dati, manutenzione correttiva e supporto tecnico specialistico per la durata di 4 anni. legge 28 dicembre 2015, n. 208, art. 512, CIG derivato 8942152146, CUP H71B21005480002, CUI S80007580279202000135, indetto nell’ambito dell’Accordo Quadro avente ad oggetto l’affidamento dei servizi applicativi IT per le Pubbliche Amministrazioni, ai sensi dell’art. 54, comma 4, lett. c) del D. Lgs. n. 50/2016, ID 1881, Lotto 1 contratti grandi nord, CIG 7145093D42.	4	€ 32.511.923,40
3	Appalto specifico CIG Lotto 1 n. 8290028B83 per l’acquisizione dei servizi di gestione, manutenzione ed evoluzione del Sistema di Comunicazione della Regione del Veneto e conduzione del Centro Servizi Comunicazioni regionale per n. 54 mesi, nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della P.A. (SDAPA) per la fornitura di beni/servizi per l’informatica e le telecomunicazioni (Area merceologica: “Informatica, Elettronica, Telecomunicazioni e Macchine per Ufficio”).	3	€ 6.518.280,00



4	Contratto d'appalto per l'affidamento dei servizi di Design e Demand Management per la Regione del Veneto	3	€ 2.533.500,00
5	Procedura aperta, ex art. 60 del D.lgs 50/2016 e ss.mm.ii, per la conclusione di un accordo quadro con un solo operatore economico per i servizi di dematerializzazione a favore di Regione del Veneto e degli Enti sottoscrittori. Cig n. 8928109C9C	4	€ 1.653.634,79

Si precisa che:

i Servizi di monitoraggio dovranno essere erogati anche per eventuali proroghe o atti aggiuntivi dei contratti in perimetro o per eventuali nuovi contratti ad essi successivi e relativi allo stesso perimetro di fornitura; La stipula in fieri dell'attuale contratto non consente di stabilire con precisione la data di scadenza dello stesso. I Servizi di monitoraggio dovranno essere erogati anche per eventuali proroghe o atti aggiuntivi dei contratti in perimetro o per eventuali nuovi contratti ad essi successivi e relativi allo stesso perimetro di fornitura; oltre all'elenco precedentemente illustrato, l'Amministrazione regionale si riserva di richiedere il Servizio di supporto alla fase di «Esecuzione» anche per eventuali nuovi contratti ;

2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti i servizi oggetto di acquisizione della presente iniziativa ed in particolare:

- 1) Servizio di Supporto alle fasi di "Esecuzione" ed "Ex post" sui contratti di grande rilievo di cui alla Circolare Agid (vedi **TABELLA "Contratti oggetto di monitoraggio.**)
- 2) Servizio di Supporto Specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT.

2.1. Servizio di supporto alle fasi di "esecuzione" ed "ex post"

Nell'ambito del servizio di monitoraggio dei contratti di rilievo per AgID, il servizio di supporto alle fasi di "Esecuzione" ed "ex-post" dei contratti comprende una serie di attività di verifica e controllo.

Di seguito le attività più significative, da eseguire in stretta collaborazione con RUP e DEC dei contratti e informando il Responsabile del Monitoraggio, secondo quanto definito nella Circolare Agid:

- supporto alla direzione lavori;
- verifiche di qualità di beni e servizi;
- verifica in corso di esecuzione e al termine del contratto, del grado di conformità al piano triennale ICT;
- verifiche (in itinere) sul grado di raggiungimento degli obiettivi in termini di indicatori di monitoraggio;
- supporto al passaggio consegne e al trasferimento di conoscenze tra due fornitori che si avvicendano nell'erogazione di una fornitura al termine del contratto;
- chiusura economica del contratto;
- analisi dei costi;
- verifica del raggiungimento degli obiettivi in base agli indicatori di monitoraggio (inclusa customer satisfaction e/o IT Vendor Rating del contratto monitorato, a richiesta del referente di DIREZIONE ICT E AGENDA DIGITALE); - individuazione eventuali ulteriori evoluzioni;
- assessment finale e valutazione complessiva del sistema informativo a seguito dell'iniziativa.



Il servizio dovrà essere erogato secondo una metodologia strutturata proposta dal Fornitore, che dovrà essere accettata dalla Direzione Ict e Agenda Digitale, in accordo con la normativa di settore per la qualità dei processi e dei servizi ICT e per le verifiche ispettive, e dovrà prevedere oltre alle fasi, alle attività e ai deliverables specifici, previsti dalla Circolare Agid, da produrre per l'Agenzia, le seguenti fasi e prodotti:

rilevazione periodica dei dati: per ciascun contratto monitorato, il Fornitore dovrà acquisire, verificare, normalizzare e memorizzare nella BIM tutti i dati ad esso inerenti con riferimento agli aspetti organizzativi, tecnologici e gestionali e fornire supporto ai RUP e ai DEC per l'alimentazione di sistemi interni;

analisi periodica dei dati: i dati rilevati dovranno essere elaborati e rappresentati alla Direzione Ict e Agenda digitale mediante tabelle e grafici di sintesi e di dettaglio, con la finalità di rappresentare trimestralmente, in particolare al Responsabile del monitoraggio e al Direttore, lo stato del contratto in termini di consumo dei servizi, stato avanzamento obiettivi attivati, possibili criticità e proposta di interventi migliorativi da attuare. I risultati di tali elaborazioni dovranno essere memorizzati nella BIM;

gestione delle non conformità: sulla base delle analisi svolte, il Fornitore dovrà individuare gli eventuali elementi di criticità (non conformità) rispetto agli obiettivi contrattuali, segnalarli tramite potenziali "rilievi", suggerire ai referenti della Direzione le opportune azioni correttive (piano di rientro) e monitorarne l'avanzamento e il grado di efficacia;

gestione delle varianti in corso d'opera: in presenza di cause esogene o endogene al contratto con potenziale impatto sui requisiti di fornitura, il Fornitore dovrà proporre delle varianti al contratto e valutarne la fattibilità tecnica e il relativo impegno economico.

Oltre a quelle indicate, la Direzione in funzione delle proprie esigenze, si riserva la possibilità di richiedere altre attività relativamente ai contratti sottoposti a monitoraggio ai sensi della Circolare Agid, per sue esigenze particolari, nel rispetto dei massimali e dei team mix previsti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, supporto nella realizzazione di studi di fattibilità, analisi SWOT, valutazioni costi-benefici, ecc.

Rimandando alla Circolare Agid per la descrizione puntuale delle attività, si precisa che nell'ambito del servizio è incluso il supporto alla predisposizione dei report da trasmettere all'Agid nel rispetto delle tempistiche e degli standard previsti dalla suddetta Circolare e dai suoi allegati.

2.2 Servizio di supporto specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT

Il servizio comprende alcune attività da eseguire su alcuni contratti ritenuti rilevanti che saranno successivamente individuati dall'Amministrazione regionale, soprattutto con l'obiettivo di:

-garantire la raccolta di informazioni analitiche e/o strutturate utili alla Direzione e fornire supporto nelle fasi di avvio e chiusura contratti; eseguire attività in affiancamento e supporto a RUP, DEC e/o Responsabile di progetto, durante la fase di esecuzione; fornire report periodici di sintesi, trimestralmente, inerenti l'andamento del singolo contratto.

Nell'ambito dei suddetti contratti sono presenti contratti semplici da gestire come, in alcuni casi, l'acquisto di licenze software (caratterizzati da verifiche di conformità periodiche standard, con iter di fatturazione predefinito) ed altri complessi che, a prescindere dall'importo contrattuale, richiedono più momenti di verifica e necessità di un maggior controllo anche da un punto di vista finanziario/amministrativo, nel rispetto del budget e del piano della Direzione (ad esempio un contratto di affidamento di servizi applicativi per i quali si attivano diversi progetti/obiettivi).

3. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA

Di seguito si riporta una lista non esaustiva sia degli strumenti/tool sia dei sistemi/LDS monitorati attualmente presenti e che dovranno essere utilizzati nel corso della erogazione dei servizi di cui al presente



documento, fermo restando che è richiesta la disponibilità del Fornitore ad utilizzarne di ulteriori qualora la Committente dovesse cambiarli:

- Portali della fornitura previsti nel contratto;
- Kite/Cardinis per la rendicontazione delle attività;
- Suite di collaboration;
- Cruscotti di monitoraggio;

4. DIMENSIONE DEI SERVIZI

Nella tabella seguente è rappresentato il valore dimensionale dei servizi richiesti:

SERVIZIO	DIMENSIONE	METRICA
Supporto nella fase “ ex Post ed Esecuzione”	48 mesi	Canone
Servizio di Supporto Specialistico per la gestione operativa dei contratti ICT (team mix)	240 giorni persona	Consumo

Il canone per i servizi di supporto alle fasi di esecuzione ed ex post è calcolato sulla base dell'importo complessivo dei contratti da monitorare individuati nella Tabella “TABELLA “Contratti oggetto di monitoraggio” e prevede un presidio di 3 figure. Il servizio di supporto specialistico prevede un'erogazione di giorni a persona con l'impiego dei servizi professionali e dei team mix di cui al paragrafo successivo.

5. AMMONTARE DELL'APPALTO, MODALITÀ DI PAGAMENTO, MONITORAGGIO

L'importo a base di gara è di 976.000 (IVA al 22% esclusa) e s'intende onnicomprensivo di tutti i costi ed oneri, generali. I costi da interferenza sono quantificati pari a zero trattandosi di servizi di natura intellettuale e di servizi svolti da remoto (determinazione ex Avcp – ora Anac – n. 3/2008). Trattandosi di servizi di natura intellettuale, ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D.Lgs n. 50/2016, non sussiste l'obbligo di indicare in offerta economica i costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Per l'appalto in oggetto vi sono due distinte linee di fatturazione:

- per il servizio a canone di Monitoraggio nelle fasi di Esecuzione ed ex Post, dovranno essere emesse fatture trimestrali posticipate, sulla base del consuntivo attività approvato dall'Amministrazione.
- per il servizio a consumo di supporto specialistico per la gestione operativa dei contratti Ict, alla fatturazione, a carattere bimestrale dovrà essere allegata una reportistica su cui verrà indicata, per le attività a consumo, le prestazioni effettuate nel periodo di riferimento.

Le eventuali giornate non erogate entro la fine di ciascun anno solare potranno essere riportate all'esercizio successivo secondo l'insindacabile giudizio della Stazione Appaltante, che verrà determinato con idonei atti amministrativi in sede di Riaccertamento Ordinario di Bilancio. La stazione appaltante comunicherà all'aggiudicatario, non appena concluso il Riaccertamento Ordinario, la relativa determinazione. Nel caso in cui la Stazione appaltante opti per non riportare le giornate non erogate all'esercizio successivo si determinerà automaticamente la riduzione del corrispettivo complessivo dovuto nel biennio senza diritto ad alcuna indennità. Diversamente la Stazione Appaltante comunicherà all'aggiudicatario il nuovo impegno di spesa generato in Riaccertamento Ordinario.



Il Direttore dell'esecuzione contrattuale provvederà al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stesso, assicurandone la regolare esecuzione e verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali.

Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato dalla Stazione Appaltante in coerenza con gli obblighi previsti dalla Legge n. 248 del 04/08/06, a mezzo mandato a 30 gg dalla data di ricevimento della fattura che dovrà essere emessa dall'aggiudicatario successivamente alla verifica funzionale e al ricevimento del certificato di pagamento da parte del Responsabile del procedimento ed è in ogni caso subordinato all'esaurimento delle procedure amministrative/contabili proprie dell'Amministrazione regionale. Eventuali contestazioni interromperanno detti termini.

Il pagamento è in ogni caso subordinato alla verifica delle fatture, nonché al regolare svolgimento delle procedure amministrative/contabili proprie dell'Amministrazione regionale nel rispetto della normativa vigente. La fattura dovrà essere espressa in lingua italiana. In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 231 del 09/10/2002, così come modificato dal D.Lgs. n. 192 del 09/11/2012.

Si fa presente che dovrà essere utilizzata la fatturazione elettronica secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013, entrato in vigore il 6 giugno 2013 e successive modifiche ed integrazioni.

La Stazione Appaltante procederà al pagamento del corrispettivo in coerenza con gli obblighi previsti dalla Legge del 04/08/06, n. 248. Verranno inoltre applicate le nuove regole di contabilità introdotte dal D.Lgs. n. 118/11 in vigore dall'01/01/15.

L'eventuale subappalto è regolato dall'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

Per il contratto in essere, il Codice Univoco Ufficio da indicare nelle fatture indirizzate a questa struttura è il seguente: 350EDA.

6. ATTIVITÀ' PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

6.1 Base informativa del monitoraggio (bim).

Il Fornitore per tutta la durata del contratto è responsabile della gestione della Base Informativa del Monitoraggio che dovrà contenere almeno:

- gli atti contrattuali oggetto di monitoraggio;
- il Piano della Qualità Generale della fornitura;
- il Piano di monitoraggio nelle diverse versioni disponibili;
- i verbali delle sedute di accordo, ispezione e revisione;
- le rendicontazioni e i rapporti prodotti dal Fornitore;
- **ogni documento e dato di riscontro previsto per il monitoraggio e ogni ulteriore documentazione analizzata e prodotta dal Fornitore;**
- un riepilogo delle non conformità evidenziate dal Fornitore che identifichi il loro stato (aperte, chiuse);
- la documentazione di dettaglio relativa alle attività di identificazione, analisi e gestione di ciascuna non conformità evidenziata dal Fornitore.

Tale Base Informativa di Monitoraggio, può essere garantita con repository/strumenti proposti dal Fornitore o creata utilizzando strumenti/piattaforme già in uso presso Regione del Veneto.

Lo strumento eventualmente proposto dovrà rispettare i requisiti di accessibilità stabiliti dal Decreto del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005 - Allegato A ed essere conforme alla Circolare Agid e ai seguenti requisiti minimi:

- Accessibilità tramite browser Internet. La documentazione contenuta nella BIM dovrà essere resa



disponibile all’Direzione Ict e Agenda Digitale attraverso l’uso di un comune browser. Ciò al fine di facilitare la visione e la “navigazione” tra i vari documenti che dovranno essere organizzati in maniera gerarchica e coerente.

- Semplicità operativa di utilizzo. La BIM dovrà essere dotata di interfacce user friendly e dovrà essere realizzata mediante l’utilizzo di soluzioni software diffuse sul mercato in modo da minimizzare gli sforzi per l’addestramento del personale autorizzato ad accedere alla base informativa.
- Sicurezza dei dati. La BIM dovrà disporre di meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso delle utenze autorizzate e la gestione dei log, nonché la conformità a quanto previsto dal Garante della Privacy in termini di Amministratori di sistema;
- Procedure di gestione. Devono essere previste procedure di back-up per il salvataggio della BIM con cadenza almeno settimanale e sistemi per la protezione dagli attacchi dei virus informatici.

Si precisa che la Direzione Ict e Agenda Digitale si riserva comunque la facoltà di richiedere al Fornitore l’utilizzo dei propri strumenti e sistemi per la raccolta e per la gestione delle informazioni previste nella BIM. In tal caso il Fornitore si impegna ad utilizzare tali strumenti e a provvedere all’alimentazione della BIM.

La BIM, unitamente ai prodotti e alle procedure connesse, sarà oggetto di trasferimento tra il Fornitore e la Committente al termine del contratto. In particolare il Fornitore prima della conclusione del contratto, dovrà rendere disponibile alla Committente, il complesso della documentazione e dei dati acquisiti e prodotti, nei formati supportati dalle più comuni piattaforme di produttività individuale su personal computer.

Nel periodo iniziale il Fornitore dovrà concordare con la Direzione Ict e Agenda Digitale i seguenti aspetti:

- elenco puntuale dei documenti e delle informazioni che dovranno essere contenuti nella BIM;
- modalità e periodicità di aggiornamento dei documenti e delle informazioni;
- procedure di gestione della BIM (alimentazione, gestione degli accessi, divulgazione delle informazioni, sicurezza, back-up, sicurezza);
- modalità operative per il rilascio delle informazioni a fine contratto.

6.2 Costituzione gruppo lavoro

Per garantire l’efficacia dei servizi il Fornitore dovrà impiegare, fin dall’avvio della fornitura, personale pienamente formato sulle tematiche oggetto della fornitura.

Le risorse professionali proposte dovranno rispettare i requisiti descritti nell’**ALLEGATO E1** del presente documento.

Per il personale ritenuto inadeguato la Committente procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto.

7. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Entro 15 giorni solari dalla data di stipula del contratto il Fornitore dovrà individuare e comunicare un Referente unico delle attività contrattuali.

L’attività del Referente unico delle attività contrattuali non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente e, pertanto, tale figura non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura. Il Referente unico delle attività contrattuali dovrà interfacciare la Committente su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dei servizi della presente fornitura quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione degli interventi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell’avanzamento lavori. In particolare, il Referente unico delle attività contrattuali dovrà:

- pianificare e schedare le risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- garantire l’unitarietà e l’omogeneità delle attività realizzando tutte le possibili sinergie;



- favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nell'erogazione dei servizi;
- monitorare i livelli di servizio contrattualmente richiesti e la qualità complessiva della fornitura;
- fornire alla Committente la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- valutare i risultati e i benefici ottenuti dalla DIREZIONE ICT E AGENDA DIGITALE nell'erogazione dei servizi;
- concordare le eventuali azioni da intraprendere per migliorare i processi per l'erogazione dei servizi.

Il profilo professionale del Referente unico delle attività contrattuali deve essere almeno equiparato a quello di Consulente Senior descritto nel paragrafo che segue. Il Responsabile unico delle attività contrattuali dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni di avanzamento contratto o a specifiche riunioni richieste dalla Committente, cui sarà invitato con un preavviso minimo di 3 giorni lavorativi.

5.1 Composizione dei gruppi di lavoro

Le figure professionali previste per la fornitura saranno:

- Consulente Senior;
- Consulente

Di seguito si riporta il mix medio da utilizzarsi calcolato sulla base dell'esperienza pregressa della Committente. Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dalla Committente.

Tipologia	Servizio	Figura professionale	Effort %
Servizi di monitoraggio	Supporto nella fase di "Esecuzione"	Consulente Senior	60%
		Consulente	40%
	Supporto nella fase Ex-Post	Consulente Senior	50%
		Consulente	50%
Servizi di Supporto Specialistico	Gestione operativa dei contratti Ict	Consulente Senior	40%
		Consulente	60%

Per l'erogazione del servizio di supporto alla fase di "Esecuzione" sarà richiesto un gruppo di lavoro stabile di almeno n. 3 risorse FTE. I profili professionali sono individuati nell'Allegato A (Figure professionali) al presente documento.

8. ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.

L'erogazione dei servizi dovrà essere garantita tra le ore 9:00 e le ore 18:00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

9. LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.



Le attività saranno svolte prevalentemente presso la sede della Direzione Ict e Agenda Digitale, in Porto Marghera (Venezia).

Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, rispettando le indicazioni sulla sicurezza e le policy interne all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi per Regione del Veneto

Ove il personale preposto all'esecuzione dei servizi effettuerà attività presso le sedi dell'Direzione Ict e Agenda Digitale, dovrà essere dotato di proprio personal computer e relativo software, comprensivo di un antivirus aggiornato rispettando le indicazioni sulla sicurezza e le policy interne all'Direzione Ict e Agenda Digitale, senza oneri aggiuntivi per Regione del Veneto.

Alcune attività di back-office potrebbero essere svolte presso la sede del Fornitore previo accordo con l'Direzione Ict e Agenda Digitale.

10. MODALITÀ DI ESECUZIONE

Le modalità di esecuzione dei servizi sono riepilogate nella seguente tabella e descritte nei successivi paragrafi.

TIPOLOGIA	SERVIZIO	MODALITÀ	METRICA
Servizi di monitoraggio	Supporto nella fase di "Esecuzione" e nella "fase ex post"	Continuativa a canone	% del valore dei contratti monitorati (su base mensile)
Servizio di supporto specialistico	Supporto specialistico per la gestione operativa dei contratti ict	A consumo	G/P

Le modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del fornitore e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli servizi/attività.

La Committente si riserva di chiedere al fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione dalla Committente stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: strumenti per la gestione contrattuale, strumenti per la governance della fornitura ICT, ecc.).

In relazione alle specifiche attività richieste il Fornitore dovrà realizzare e consegnare i seguenti documenti:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	SERVIZIO	DELIVERABLE
Servizi di monitoraggio	Supporto nella fase "esecuzione" ed "Ex-post"	Rapporti delle analisi/attività effettuate, per la descrizione dettagliata delle attività effettuate e delle evidenze emerse con particolare riferimento a obiettivi contrattuali, scadenze, livelli di servizio, vincoli e budget



Servizio di supporto specialistico per la gestione operativa dei contratti ict	Supporto specialistico per la gestione operativa dei contratti ict	Raccolta di informazioni analitiche e/o strutturate utili alla Direzione e fornire supporto nelle fasi di avvio e chiusura contratti; rapporti relativi alle attività in affiancamento e supporto a RUP, DEC e/o Responsabile di progetto, durante la fase di esecuzione; report periodici di sintesi, trimestralmente, inerenti l'andamento del singolo contratto.
--------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

La consegna dei documenti dovrà avvenire all'interno del Piano dell'intervento, i documenti saranno soggetti ad accettazione da parte della Committente. Eventuali osservazioni della Committente dovranno essere recepite dal Fornitore **entro il termine indicato al paragrafo "Vincoli temporali"**.

10.1 Modalità continuativa a canone

I servizi di supporto nella fase di esecuzione ed ex post, da erogare in modalità continuativa, non sono scomponibili in fasi. L'attivazione è prevista a partire dalla "Data di attivazione dei servizi" e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

La modalità di erogazione del corrispettivo per il servizio di Supporto nella fase di "Esecuzione ed ex post" è a canone.

Successivamente alla stipula del contratto, la Committente comunicherà al Fornitore un insieme di informazioni utili alla definizione del Piano di monitoraggio, quali:

- il referente della Committente;
- documentazione esistente sui contratti da monitorare (ad esempio contratti, manuali e piani della qualità, piani esecutivi).

Il Fornitore dovrà, **entro il termine indicato al paragrafo 11 "Vincoli temporali"**, consegnare il Piano delle attività di monitoraggio.

La Committente comunicherà l'accettazione del Piano delle attività di monitoraggio ovvero le proprie osservazioni che il Fornitore si impegna e recepire **entro quanto indicato al paragrafo 11 "Vincoli temporali"**. Il Piano delle attività di monitoraggio dovrà essere mantenuto costantemente aggiornato dal Fornitore. Saranno comunque previsti stati di avanzamento lavoro almeno semestrali.

10.2 Modalità a consumo

I servizi di Supporto Specialistico saranno erogati "a consumo" secondo le richieste dell'Amministrazione ed hanno la caratteristica di essere limitati nel tempo secondo un effort complessivo che, in ogni caso, non potrà essere superiore a quanto inizialmente pattuito in apposito verbale di affidamento, documento con cui la Committente affida al Fornitore le attività richieste all'interno dei servizi contrattualmente previsti. Tali attività sono previste a partire dalla "Data di attivazione dei servizi".

Tali attività saranno rendicontate mensilmente dal Fornitore sul "Rendiconto dell'intervento" aggiornato con i consuntivi del periodo.

Per quanto riguarda le attività di carattere progettuale, è richiesto al Fornitore la predisposizione del Piano dell'intervento e previsti le seguenti milestone:



MILESTONE	ATTORE	DESCRIZIONE
Richiesta stima	DIREZIONE ICT E AGENDA DIGITALE	Richiesta al Fornitore di procedere ad una valutazione dei tempi e della quantità di GP dell'intervento
Stima	Fornitore	Comunicazione dei tempi e della quantità massima di GP per l'intervento
Attivazione Intervento	DIREZIONE ICT E AGENDA DIGITALE	Autorizzazione a procedere con le attività dell'intervento (verbale di affidamento)

Il Piano dell'intervento dovrà essere consegnato **entro il termine indicato al paragrafo 11 "Vincoli temporali"** dalla richiesta dell'intervento e il Fornitore è tenuto a recepire, **entro quanto indicato al citato paragrafo**, le eventuali osservazioni effettuate dalla Committente.

Nel periodo di avvio delle attività, la Committente comunicherà al Fornitore le modalità operative per la predisposizione e la condivisione dei piani.

10.3 Pianificazione e consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate nei paragrafi seguenti si riferiscono a tutte le attività previste nella Fornitura.

I principali documenti saranno:

- piano di lavoro (piano di intervento, per i servizi erogati in modalità progettuale, e piano delle attività di monitoraggio, per i servizi erogati in modalità continuativa a canone);
- stato di avanzamento delle attività di monitoraggio.

I Piani saranno sottoposti ad approvazione/accettazione preventiva da parte della Committente.

Il Fornitore sarà tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e a inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il relativo documento aggiornato. In qualunque momento la Committente potrà richiedere la consegna dei Piani, e questi dovranno contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

I Piani e le relative modifiche certificheranno ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati dalla Committente su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze). Il Fornitore si impegnerà, pertanto, a tenere costantemente aggiornati i Piani in modo che riflettano, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività. I Piani aggiornati in corso d'opera dovranno essere sottoposti ad approvazione/accettazione da parte della Committente.

Il Fornitore dovrà indicare nei Piani la lista nominativa, corredata da relativo CV, delle risorse impegnate per ogni attività e il relativo grado di responsabilità nell'ambito dell'attività. Per ogni sostituzione di risorse o nuovo inserimento, il Fornitore dovrà modificare il Piano e sottoporlo all'approvazione della Committente **entro il termine indicato al paragrafo 11 "Vincoli temporali"** decorrente dall'avvenuta sostituzione. Il Fornitore dovrà controllare lo stato di avanzamento di tutte le attività, verificare i livelli di servizio erogati ed eventualmente intervenire con specifiche azioni correttive e/o richieste di revisione dei Piani.

Il Fornitore dovrà informare la Committente sull'avanzamento delle attività previste dal documento di pianificazione e predisporre il documento "Stato di avanzamento delle attività di monitoraggio". I documenti di stato avanzamento lavori saranno sottoposti ad approvazione dalla Committente.

10.4 Modalità di consegna



Tutti i documenti da consegnare dovranno essere preventivamente validati dal Referente unico delle attività contrattuali del Fornitore. I documenti dovranno essere recapitati al Referente della Committente in formato elettronico (presso un indirizzo di posta elettronica indicato dalla Committente) elaborabile nei formati supportati dalle più comuni piattaforme di produttività individuale su personal computer. Ove richiesto, il Fornitore dovrà consegnare anche i documenti in formato cartaceo. La consegna si riterrà valida se il documento consegnato rispetterà gli standard previsti e sarà completo di tutti gli allegati. Il caso di consegna non valida corrisponderà ad una mancata consegna. La Committente si riserva di richiedere, ai fini della consegna, l'utilizzo della PEC.

10.5 Assenza di virus

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. La Committente si riserverà di verificare l'assenza di virus tramite le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

11.VINCOLI TEMPORALI

11.1. Documenti

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei documenti a supporto della fornitura, evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti documenti a partire da una determinata data ("Decorrenza").

I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

DOCUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA			
DOCUMENTO	DECORRENZA	GIORNI	ATTIVITÀ RICHIESTA
Piano della Qualità Generale	Stipula contratto	20 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	10 giorni	Modifica e consegna
	Modifica contesto – Richiesta Committente	15 giorni	Aggiornamento e consegna
Monitoraggio/Stato di avanzamento lavori delle attività di monitoraggio	Stipula contratto	30 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	10 giorni	Modifica e consegna
	Modifica contesto -	5 giorni	Aggiornamento e consegna



Piano dell'intervento	Richiesta dell'intervento	10 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna
	Modifica contesto - Richiesta Committente	5 giorni	Aggiornamento e consegna
Base informativa del monitoraggio (BIM)	Stipula contratto	30 giorni	Predisposizione e consegna, accessibile dalla Committente
Rendiconto dell'intervento	Richiesta della Committente	5 giorni	Predisposizione e consegna
	Fine di ogni mese	5 giorni	Predisposizione e consegna

11.2. Risorse impiegate

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, fin dal subentro e in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi richiesti nel presente Capitolato Tecnico e agli ulteriori requisiti eventualmente indicati in sede di Offerta Tecnica. L'Impresa prende atto che la Committente, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del Contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato nella documentazione contrattuale e nell'Offerta Tecnica. Di seguito si riporta una tabella sintetica dei principali vincoli temporali definiti nel Contratto.

RISORSE IMPIEGATE			
ATTIVITÀ	DECORRENZA	GIORNI	NOTE
Consegna del CV alla Committente	Richiesta della Committente	15 giorni lavorativi	
Consegna CV alla Committente, a seguito della richiesta di sostituzione da parte della committente	Richiesta di sostituzione di una risorsa	15 giorni lavorativi	



Consegna motivazioni alla Committente, in caso di proposta di sostituzione di una risorsa da parte del Fornitore	Data di sostituzione della risorsa	15 giorni lavorativi prima (preavviso minimo)	
Sostituzione della risorsa	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	

12. GOVERNO DELLA FORNITURA

12.1. Piano di qualità generale della fornitura

Il Piano della Qualità della Fornitura, redatto dal Fornitore sulla base del proprio manuale di qualità, costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore stesso all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Entro il termine indicato al paragrafo 11 “Vincoli temporali” decorrente dalla data di stipula del contratto, il Fornitore si obbligherà a consegnare il Piano della Qualità della fornitura.

Il Piano della Qualità della fornitura sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà al Fornitore i motivi del dissenso e quest'ultimo, **entro il termine indicato al paragrafo 11 “Vincoli temporali”** decorrente dalla comunicazione, recepirà i rilievi e lo riconsegnerà alla Committente.

Il Piano della Qualità della fornitura dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta del referente della Committente, ogni qualvolta quest'ultima lo reputasse opportuno.

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà, inoltre:

- rispettare i principi di assicurazione e gestione della qualità della norma EN ISO 9001;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità della fornitura e dal proprio Sistema di gestione della qualità.

Il Fornitore sarà tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale nel documento “Stato di avanzamento lavori delle attività di monitoraggio”.

12.1 Modalità di approvazione dei deliverable

I tempi previsti per l'approvazione dei deliverable relativi alle attività progettuali saranno di volta in volta concordati tra le parti e rappresentati nel Piano di monitoraggio o nel Piano dell'intervento.

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione o la mancata approvazione dei deliverable della fornitura saranno notificate formalmente al referente della Committente. In nessun caso l'approvazione potrà avvenire per tacito assenso.

Il Fornitore dovrà aggiornare i deliverable non approvati nei tempi indicati dal referente della Committente senza alcun onere aggiuntivo per la medesima.

12.2 Indicatori di qualità



Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità proposto dal Fornitore e approvato dalla Committente.

Ferma restando la facoltà da parte della Committente di poter verificare in qualunque momento i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità tramite la BIM o altro strumento reso disponibile dal Fornitore, quest'ultimo è tenuto a rendicontare tali risultati per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici trimestrali. Il piano della qualità dovrà recepire le modalità, gli strumenti, le metodologie e gli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore ed accettati dalla Committente.

12.3 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Committente e in accordo con il Fornitore; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di pubblicazione del presente documento e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità eventualmente risultate non efficaci.

La Committente e il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo previsti.

12.4 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegnerà ad utilizzare strumenti indicati dalla Committente e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

13. OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

1. Sono a carico dell'Impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione della prestazione, nonché i connessi oneri assicurativi, nonché lo sgombero dei materiali residui e l'ottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti.

2. L'Impresa si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del presente appalto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del contratto. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico dell'Impresa, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre. L'Impresa non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti della Committente.

3. L'Impresa si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Committente, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto.

4. L'Impresa si obbliga a consentire alla Committente di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente contratto, impegnandosi ora per allora a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

5. Ai sensi dell'art. 4, comma 2, della Legge n. 4 del 9 gennaio 2004, il fornitore nell'attività di realizzazione e/o modifica della Base Informativa di Monitoraggio oggetto del presente appalto, dovrà rispettare i requisiti di accessibilità stabiliti dal Decreto del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005 - Allegato A, nonché dalle Linee Guida per l'Accessibilità e l'Usabilità dei Siti Web. Il Fornitore si impegna altresì a fare sì che le attività di realizzazione e/o modifica dei siti web siano coerenti con le indicazioni formulate



nella Circolare della Agenzia per l'Italia Digitale n. 61/2013 del 29 marzo 2013 avente ad oggetto le disposizioni del decreto legge 18/10/2012 n. 179 convertito con modificazioni dalla L. 17/12/2012, n. 221; si impegna altresì a rispettare quanto previsto dagli artt. 53 e 54 del D.Lgs n.82/2005 relativamente alle caratteristiche e ai dati pubblici da esporre necessariamente e a quanto previsto dalle Linee Guida per i siti web delle PA emanate in riferimento all'art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione. Si precisa che, laddove non vengano rispettati i requisiti suddetti secondo la normativa in materia di accessibilità, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

6. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

7. L'impresa è tenuta a comunicare alla Committente ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire alla Committente entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.

L'Appaltatore è responsabile a tutti gli effetti dell'esatto adempimento dell'oggetto del contratto, nonché del buon esito del servizio in generale e dell'opera del proprio personale.

L'Appaltatore è obbligato, inoltre a:

- Mantenere il più assoluto segreto, anche successivamente alla cessazione del contratto, su informazioni in merito a fatti o soggetti di cui venga a conoscenza nell'espletamento dell'incarico di cui trattasi;
- Ad individuare, prima della stipula del contratto, un Responsabile del Servizio che sarà referente nei confronti della Regione del Veneto, rappresentando ad ogni effetto l'Appaltatore; in caso di sostituzione del referente dovrà essere data immediata comunicazione alla Amministrazione contraente che si riserverà di accettare;
- Far pervenire tempestivamente e comunque entro le 24 ore, alla Amministrazione contraente comunicazione scritta di ogni fatto di rilievo riscontrato durante l'effettuazione dei servizi;
- Accettare richieste di temporanei cambiamenti di prestazioni per sopraggiunte necessità;
- Garantire la "continuità operativa" anche nei casi di periodi di assenza a qualsiasi titolo del personale addetto allo scopo di garantire sempre e comunque un nucleo operativo in grado di adempiere il servizio nel rispetto del livello qualitativo richiesto,
- Ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

8. Sarà onere dell'appaltatore produrre alla Stazione appaltante un dettagliato piano tariffario dei servizi indicati nella propria offerta

14. AZIONI CONTRATTUALI

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione. I principali aspetti delle prestazioni contrattuali saranno presidiati dagli appositi indicatori di qualità definiti. Per altri aspetti legati a disservizi ritenuti gravi, si farà riferimento al presente documento e/o al contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o dei requisiti eventualmente migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica determinerà azioni contrattuali conseguenti che, come meglio descritto nel contratto, potranno consistere in una o più delle azioni di seguito descritte.

15. RILIEVI

I rilievi sono le azioni di avvertimento della Committente conseguenti al mancato rispetto di uno degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale. Pertanto, potrà essere emesso un rilievo su



qualunque inadempimento contrattuale qualora non diversamente e specificatamente sanzionato in altro modo. I rilievi saranno notificati al Fornitore tramite comunicazione formale, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

I rilievi non prevedranno di per sé l'applicazione di penali ma se reiterati e accumulati, daranno luogo a penali e/o altre azioni contrattuali.

16. PENALI

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (minore qualità, disservizi, ritardi e/o comunque danno all'utilizzatore) dalla Committente al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare saranno regolamentate contrattualmente e saranno definite secondo una logica progressiva in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione e applicazione delle penali, si rinvia a quanto sarà puntualmente disciplinato nel contratto.

17. CUSTOMER SATISFACTION

Il Fornitore dovrà effettuare una rilevazione sulla soddisfazione dell'utente.

La rilevazione della customer satisfaction dovrà interessare almeno il Responsabile del monitoraggio e i RUP e i DEC dei contratti monitorati ed essere relativa almeno ai seguenti aspetti:

- governo della fornitura;
- modalità di erogazione di ciascuno dei servizi in affidamento;
- caratteristiche della BIM;
- caratteristiche dei gruppi di lavoro e, in particolare, del team presente stabilmente presso la Committente.

Il Fornitore sarà tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi alla Committente per verifica e condivisione. Il template dei questionari e le modalità operative di dettaglio per la rilevazione verranno concordate con La DIREZIONE ICT E AGENDA DIGITALE nel corso del periodo di subentro.

Entro 60 (sessanta) giorni solari dall'avvio della fornitura, il Fornitore sottoporrà alla Committente una proposta di questionario valutativo redatto sulla base dei servizi oggetto del contratto. Eventuali modifiche potranno essere effettuate anche in corso d'opera.

In caso di mancato raggiungimento del valore soglia minimo, il Fornitore dovrà presentare entro il termine di 20 (venti) giorni lavorativi un piano d'azione per il raggiungimento del valore soglia alla successiva rilevazione.



ALLEGATO E1

PROFILI PROFESSIONALI

Il gruppo di lavoro che il fornitore proporrà per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovrà contemplare, quale requisito minimo, i profili di seguito descritti.

I profili delle figure che seguono non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto la Committente potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

Il gruppo di lavoro impiegato nella progettazione e realizzazione dei servizi previsti dovrà essere composto dai seguenti profili professionali:

Consulente senior

Consulente

Per ogni profilo sarà richiesto il possesso di un'esperienza lavorativa minima generale ed eventualmente di un'esperienza specifica nel ruolo; si precisa che l'esperienza generale dovrà comunque essere maturata in ambito ICT.

Per ogni profilo sarà richiesto il possesso di uno specifico titolo di studio oppure di una "cultura equivalente"; la cultura equivalente corrisponde a un'esperienza lavorativa aggiuntiva rispetto a quella minima (complessiva) indicata nel profilo stesso; l'entità dell'esperienza aggiuntiva necessaria dipende dal titolo di studio posseduto dalla risorsa rispetto a quello richiesto da RVE, come sintetizzato nella seguente tabella:

Titolo di studio posseduto Titolo di studio richiesto	Laurea triennale	Diploma di scuola superiore
Laurea magistrale	+ 3 anni	+ 8 anni

Nel caso in cui sia richiesta la Laurea Magistrale, per cultura equivalente si considerano:

in caso di possesso di Laurea Triennale, 3 anni aggiuntivi di esperienza professionale in ambito ICT;

in caso di possesso di Diploma di scuola superiore, 8 anni aggiuntivi di esperienza professionale in ambito ICT.

In ogni caso, il titolo di studio posseduto dovrà essere almeno un diploma di scuola superiore.

Ad esempio, nel caso in cui fosse richiesta una laurea magistrale con esperienza minima di 10 anni, il possesso di laurea triennale richiederebbe esperienza minima di 13 anni (10 + 3).

Titolo del profilo	CONSULENTE SENIOR
Descrizione sintetica	Supporta la gestione e il coordinamento delle attività di monitoraggio sull'esecuzione dei contratti e supporta la gestione operativa dei contratti..



Missione	<p>Agisce e mette in essere un approccio della qualità ICT conforme alla cultura dell'Amministrazione. Assicura che i controlli siano correttamente implementati per salvaguardare il patrimonio, l'integrità dei dati e l'operatività. Pianifica e definisce indicatori per gestire la qualità per quanto riguarda la strategia ICT. Controlla gli indicatori di performance della qualità e raccomanda le azioni più adatte per il raggiungimento degli obiettivi.</p>		
Principali Task	<p>Supporta la redazione di strategie digitali progettando soluzioni per ottimizzare i processi Supporta la valutazione delle prestazioni del contratto monitorandolo con i relativi indicatori Opera per indirizzare le non conformità, guida i piani di ripristino definendo le rettifiche da apportare Opera per assicurare che i servizi siano forniti nei tempi previsti, rispettino gli standard di qualità e siano conformi agli standard concordati Opera sistematicamente per monitorare la conformità del contratto e scala prontamente le inadempienze Valuta gli indicatori di gestione della qualità e i processi che si basano sulla politica della qualità ICT e propone azioni correttive Definisce e gestisce le attività operative volte alla misurazione e al monitoraggio di obiettivi strategici, dei servizi digitali, degli interventi organizzativi Seleziona/definisce e imposta modelli e schemi di misurazione quantitativa finalizzati alla valutazione della coerenza tra obiettivi strategici e servizi/processi Supporta a livello metodologico, procedurale e tecnico il monitoraggio dell'andamento delle iniziative progettuali, sia in termini di singola iniziativa, sia in termini di programmi e portafogli di iniziative progettuali (Project, Program and Portfolio Management)</p>		
Competenze assegnate e-CF	A.3.	Business Plan Development	Livello 3
	C.2.	Change Support	Livello 2
	C.3.	Service Delivery	Livello 3
	D.8.	Contract Management	Livello 3
	D.11.	Needs Identification	Livello 4
	E.2.	Project and Portfolio Management	Livello 3
	E.5.	Process Improvement	Livello 3
	E.6.	ICT Quality Management	Livello 4
	E.7.	Business Change Management	Livello 4
Conoscenze	<p>Circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 "MONITORAGGIO SULL'ESECUZIONE DEI CONTRATTI"</p>		



	<p>Normativa relativa agli appalti pubblici Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti Tecniche e metodiche di quality management, norme (ISO 9001), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di audit (ISO 19011), realizzazione di piani di qualità Metodologie e tecniche per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR), benchmarking dei sistemi informativi, assessment di progetto e di processo ISO 27001, ISO 20000, ISO 22301 Software engineering, cicli di vita del software (ISO 9241-210 e ISO/IEC TR 24748-3), attributi di qualità del software (ISO/IEC 25010), stima e misura della quantità del software (COCOMO, Function Point) Metodi di rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio Metodologie di modellazione dati Tematiche ICT applicative ed infrastrutturali Tecniche di progettazione di modelli aziendali e di analisi organizzativa e BPR Soluzioni di EIM (Enterprise information management) Metodologie di analisi e disegno di processi di Workflow Management/Gestione Documentale Metodologie di conteggio dei FP</p>
Abilità	<p>Raccomandare strategie di implementazione dei sistemi e verificare le capacità di gestire il cambiamento (Change Management), analizzando le modifiche dei processi aziendali Effettuare auditing della qualità Assistere i responsabili dei processi nella scelta e nell'uso di misure per valutare l'efficacia e l'efficienza del processo Illustrare come metodi, strumenti e procedure si possano applicare per implementare la politica di qualità dell'organizzazione Pianificare e definire indicatori per gestire la qualità per quanto riguarda la strategia ICT Controllare gli indicatori di performance della qualità e raccomandare le azioni più adatte per ottenere un miglioramento continuo della qualità Operare per garantire un'infrastruttura applicativa e ICT stabile e sicura curando il capacity planning e la sicurezza delle informazioni Programmare la pianificazione delle attività operative, gestire costi e budget in accordo con le procedure interne ed i vincoli esterni Valutare l'erogazione di un servizio rispetto ai relativi Livelli di Servizio Eseguire la revisione e il disegno dei processi organizzativi ed operativi</p>



	<p>Comprendere gli impatti strategici ed organizzativi derivanti dall'adozione di nuove tecnologie o dalla richiesta di nuovi servizi da parte degli utenti</p> <p>Predisporre studi di fattibilità, analisi di mercato, benchmark, valutazioni di scenari alternativi, modelli operativi</p> <p>Sviluppare business case e disegnare modelli organizzativi</p> <p>Redigere documentazione di riferimento tecnico per piani di lavoro, linee guida, standard, procedure e processi</p> <p>Gestire progetti, anche di natura informatica, di medie e piccole dimensioni, e, in particolare, gli aspetti di stima dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, allocazione risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di progetti, assegnazione attività alle risorse, controllo avanzamento delle attività, verifica dei risultati, valutazione misure correttive</p> <p>Tracciare le linee guida della soluzione di ridisegno dei processi</p> <p>Redigere di documentazione di progetto</p> <p>Stimare risorse per realizzazione di progetti</p> <p>Stimare tempi e pianificare attività</p> <p>Utilizzare tecniche e prodotti software per program management, project management e risk management</p> <p>Usare tecniche e prodotti software di business intelligence, work flow, gestione documentale e reportistica</p>
Certificazioni	Certificazione ITIL Foundation v4
Titolo di studio	Laurea magistrale
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 5 nella funzione.

Titolo del profilo	CONSULENTE
Descrizione sintetica	Supporta la gestione e il coordinamento delle attività di monitoraggio sull'esecuzione dei contratti la gestione operativa degli stessi..
Missione	Collabora, sotto la supervisione del consulente senior, all'interno del gruppo di lavoro definendo le attività di monitoraggio necessarie e indirizzando l'applicazione delle soluzioni definite.
Principali Task	Supporta la valutazione delle prestazioni del contratto monitorandolo con i relativi indicatori Supporta l'indirizzamento delle non conformità e la redazione dei piani di ripristino definendo le rettifiche da apportare



	<p>Opera per assicurare che i servizi siano forniti nei tempi previsti, rispettino gli standard di qualità e siano conformi agli standard concordati</p> <p>Opera sistematicamente per monitorare la conformità del contratto e scala prontamente le inadempienze</p> <p>Supporta la valutazione degli indicatori di gestione della qualità e i processi che si basano sulla politica della qualità ICT e propone azioni correttive</p> <p>Gestisce le attività operative volte alla misurazione e al monitoraggio di obiettivi strategici, dei servizi digitali, degli interventi organizzativi</p> <p>Imposta modelli e schemi di misurazione quantitativa finalizzati alla valutazione della coerenza tra obiettivi strategici e servizi/processi</p> <p>Supporta a livello tecnico per il monitoraggio dell'andamento delle iniziative progettuali, sia in termini di singola iniziativa, sia in termini di programmi e portafogli di iniziative progettuali (Project, Program and Portfolio Management)</p>		
Competenze e-CF assegnate	A.3.	Business Plan Development	Livello 3
	C.2.	Change Support	Livello 2
	C.3.	Service Delivery	Livello 3
	D.8.	Contract Management	Livello 3
	D.11.	Needs Identification	Livello 4
	E.2.	Project and Portfolio Management	Livello 2
	E.5.	Process Improvement	Livello 3
	E.6.	ICT Quality Management	Livello 3
	E.7.	Business Change Management	Livello 3
Conoscenze	<p>Circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 "MONITORAGGIO SULL'ESECUZIONE DEI CONTRATTI"</p> <p>Normativa relativa agli appalti pubblici</p> <p>Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici</p> <p>Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti</p> <p>Tecniche e metodiche di quality management, norme (ISO 9001), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di audit (ISO 19011), realizzazione di piani di qualità</p> <p>Metodologie e tecniche per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR), benchmarking dei sistemi informativi, assessment di progetto e di processo</p> <p>ISO 27001, ISO 20000, ISO 22301</p> <p>Software engineering, cicli di vita del software (ISO 9241-210 e ISO/IEC TR 24748-3), attributi di qualità del software (ISO/IEC 25010), stima e misura della quantità del software (Function Point)</p>		



	<p>Metodi di rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio Metodologie di modellazione dati Tematiche ICT applicative ed infrastrutturali Tecniche di progettazione di modelli aziendali e di analisi organizzativa e BPR Soluzioni di EIM (Enterprise information management) Metodologie di analisi e disegno di processi di Workflow Management/Gestione Documentale</p>
Abilità	<p>Raccomandare strategie di implementazione dei sistemi e verificare le capacità di gestire il cambiamento (Change Management), analizzando le modifiche dei processi aziendali Effettuare auditing della qualità Assistere i responsabili dei processi nella scelta e nell'uso di misure per valutare l'efficacia e l'efficienza del processo Illustrare come metodi, strumenti e procedure si possano applicare per implementare la politica di qualità dell'organizzazione Pianificare e definire indicatori per gestire la qualità per quanto riguarda la strategia ICT Controllare gli indicatori di performance della qualità e raccomandare le azioni più adatte per ottenere un miglioramento continuo della qualità Operare per garantire un'infrastruttura applicativa e ICT stabile e sicura curando il capacity planning e la sicurezza delle informazioni Programmare la pianificazione delle attività operative, gestire costi e budget in accordo con le procedure interne e i vincoli esterni Valutare l'erogazione di un servizio rispetto ai relativi Livelli di Servizio Eseguire la revisione e il disegno dei processi organizzativi ed operativi Comprendere gli impatti strategici ed organizzativi derivanti dall'adozione di nuove tecnologie o dalla richiesta di nuovi servizi da parte degli utenti Predisporre studi di fattibilità, analisi di mercato, benchmark, valutazioni di scenari alternativi, modelli operativi Sviluppare business case e disegnare modelli organizzativi Redigere documentazione di riferimento tecnico per piani di lavoro, linee guida, standard, procedure e processi Gestire progetti, anche di natura informatica, di medie e piccole dimensioni, e, in particolare, gli aspetti di stima dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, allocazione risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di</p>



	progetti, assegnazione attività alle risorse, controllo avanzamento delle attività, verifica dei risultati, valutazione misure correttive Tracciare le linee guida della soluzione di ridisegno dei processi Redigere documentazione di progetto Stimare risorse per la realizzazione di progetti Stimare tempi e pianificazione attività Utilizzare tecniche e prodotti software per program management, project management e risk management Usare tecniche e prodotti software di business intelligence, work flow, gestione documentale e reportistica
Certificazioni	Certificazione ITIL Foundation v4
Titolo di studio	Laurea magistrale
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione.