

**ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DATA MANAGEMENT E
L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DEMAND E PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI –
SECONDA EDIZIONE – ID 2566 – LOTTO 1**

AFFIDAMENTO DI INTERVENTI PER IL RAFFORZAMENTO DELL’INFRASTRUTTURA DI GESTIONE E GOVERNO DEL DATO
MEDIANTE ORDINATIVO DI FORNITURA NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI DI DATA MANAGEMENT ED I
SERVIZI DI DEMAND E PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIPI

ID 2566 – LOTTO 1 SERVIZI APPLICATIVI DI DATA MANAGEMENT PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CENTRALE

PIANO DEI FABBISOGNI

AMMINISTRAZIONE: Agenzia per l’Italia Digitale (AgID)

FORNITORE: ACCENTURE S.P.A, EXPLEO ITALIA, ENGINEERING D.HUB, S3K SPA, AINDO SRL, AI4SMARTCITY SRL, INTELLERA
CONSULTING, LASER ROMAE, DEAS - DIFESA E ANALISI SISTEMI S.P.A

INDICE

1.	CONTESTO	3
2.	OGGETTO E IMPORTO	4
3.	DURATA.....	5
4.	DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI.....	6
5.	SUBENTRO.....	10
6.	GARANZIA DEFINITIVA	10
7.	FATTURAZIONE.....	10
8.	VERIFICHE DI CONFORMITA'	10

1. CONTESTO

L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) è l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che garantisce la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana coordinando tutte le Amministrazioni del Paese. Svolge funzioni e compiti attribuiti dalla legge, al fine di perseguire il massimo livello di utilizzo delle tecnologie digitali all'interno della Pubblica Amministrazione e nel rapporto tra questa, i cittadini e le imprese, favorendo l'innovazione e la crescita economica. L'Agenzia persegue l'obiettivo della promozione dell'attuazione delle norme in materia di trasformazione digitale e dell'evoluzione del sistema informativo della PA e dello sviluppo dei servizi e delle piattaforme per l'interazione digitale con la PA e tra privati. Le competenze dell'Agenzia sono definite principalmente dall'art. 14-bis del D.Lgs. 82/2005 recante CAD – Codice dell'Amministrazione Digitale e dalle declaratorie degli uffici in cui è articolata.

L'amministrazione è organizzata in Direzioni, Aree e Servizi.

Nell'ambito della Direzione Innovazione e Transizione Digitale, l'Area "Interoperabilità, dati e accessibilità" si occupa della governance dell'interoperabilità, della valorizzazione dei dati pubblici, della gestione dei repertori e cataloghi nazionali, del supporto alla Strategia nazionale dei dati e dell'assistenza alle PA su accessibilità e usabilità di siti e app, includendo il relativo monitoraggio. In particolare:

- il Servizio "Dati" si occupa della governance e dell'evoluzione del Modello di interoperabilità, della valorizzazione e interoperabilità del patrimonio informativo pubblico, della gestione dei repertori e cataloghi nazionali dei dati e del supporto alla Strategia nazionale dei dati; con l'introduzione del Decreto Legislativo 7 ottobre 2024, n. 144, che recepisce il Regolamento UE 2022/868, Data Governance Act (DGA) agisce come "sportello unico" per le richieste di riutilizzo dati;
- Il Servizio "Accessibilità" si occupa dell'assistenza alle Pubbliche Amministrazioni in materia di accessibilità e usabilità di siti web e applicazioni mobili, attraverso lo sviluppo di strumenti dedicati e l'erogazione di attività formative, nonché monitoraggio dei siti web e delle applicazioni mobili delle PA al fine di verificarne la conformità ai requisiti di accessibilità previsti dalla Legge 4/2004.

L'Agenzia quindi, con il presente Piano dei Fabbisogni, richiede una serie di interventi che coinvolgeranno l'Area "Interoperabilità, dati e accessibilità" dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID).

Scelta del RTI

La scelta dell'RTI Aggiudicatario è stata operata facendo riferimento al meccanismo standard delle quote e delle tranche e ai relativi vincoli di cui al paragrafo 6.2 del Capitolato Tecnico Generale, ingaggiando l'RTI la cui quota risulta essere quella attiva al momento della presente adesione aggiudicatario della tranche e non operando quindi la scelta in deroga al meccanismo delle quote/tranche di cui al suddetto paragrafo del CTG.

Contesto tecnologico

L'Area "Interoperabilità, dati e accessibilità" opera come punto di riferimento nazionale per le politiche sui dati, in linea con i quadri normativi europei e nazionali (CAD, Direttiva Open Data, Direttiva INSPIRE). In questo ruolo gestisce le principali infrastrutture nazionali per i dati pubblici: il Portale nazionale dei dati aperti (dati.gov.it) e il Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali – RNDT (geodati.gov.it), assicurandone aggiornamento, qualità e interoperabilità. Con il D. Lgs. 144/2024, che recepisce il Regolamento (UE) 2022/868 (Data Governance Act), il ruolo di AgID si è ulteriormente ampliato: l'Agenzia è oggi autorità competente per i servizi di intermediazione dei dati e per la registrazione delle organizzazioni di altruismo dei dati, nonché organismo di supporto alle PA nelle procedure di accesso e riutilizzo dei dati protetti. In tale quadro deve realizzare e gestire lo sportello unico, oltre a soluzioni per la gestione sicura, il monitoraggio, la qualità e la condivisione dei dati. Inoltre, assicura il presidio nazionale in materia di accessibilità dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione, attraverso la definizione di linee guida, standard tecnici e modelli di riferimento, nonché mediante

attività di monitoraggio e controllo della conformità. In tale ambito, l'AgID supporta le amministrazioni nel percorso di adeguamento alla normativa vigente, promuovendo l'adozione di soluzioni digitali inclusive, omogenee e orientate al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati a cittadini e imprese.

Inquadramento finanziario

La presente adesione risulta finanziata con fondi propri dell'Agenzia.

2. OGGETTO E IMPORTO

I servizi richiesti rientrano nell'ambito dell'Accordo Quadro Consip ID 2566 – Lotto 1 – Servizi applicativi di Data Management per la Pubblica Amministrazione Centrale, e sono articolati come segue:

- **LA.DW.1 – Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc;**
- **LA.DW.5 – Manutenzione adeguativa;**
- **LA.DW.6 – Supporto specialistico;**
- **ACC.1 – Servizio di Gestione Operativa;**
- **ACC.4 - Servizio di contact center ed help desk I livello.**

Il presente Piano dei Fabbisogni definisce gli obiettivi strategici, le azioni e i servizi applicativi necessari a supportare l'evoluzione digitale dell'Amministrazione, con particolare riferimento al potenziamento delle infrastrutture informative, al superamento della frammentazione dei dati e al miglioramento dell'accessibilità e fruibilità dei contenuti. Le iniziative previste saranno realizzate con il supporto dei servizi dell'Accordo Quadro Consip ID 2566 – Lotto 1 – Servizi applicativi di Data Management per la Pubblica Amministrazione Centrale.

A tal fine, l'Agenzia individua due obiettivi prioritari di intervento:

- Obiettivo 1: Data Management per l'accessibilità
- Obiettivo 2: Data Management per la governance e la valorizzazione del patrimonio informativo

Per il perseguimento degli obiettivi descritti sono richiesti quindi, tra i servizi oggetto dell'Accordo Quadro, quelli sotto riportati:

Livello di servizio	Profili professionali	Costo giornaliero Team Ottimale	Numero giornate Team Ottimale	Costo totale
LA.DW.1 - Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software Ad Hoc	Team Ottimale LA.DW.1	177,00 €	2.821	499.317,00 €
LA.DW.5 - Manutenzione adeguativa	Team Ottimale LA.DW.5	175,00 €	1.718	300.650,00 €
LA.DW.6 - Supporto specialistico	Team Ottimale LA.DW.6	200,00 €	5.022	1.004.400,00 €
LA.DW.6 - Supporto specialistico	Data Scientist	260,00 €	680	176.800,00 €
ACC.1 - Servizio di Gestione Operativa	Team Ottimale ACC.1	174,00 €	400	69.600,00 €
ACC. 4 - Servizio di contact center ed help desk I livello	Team Ottimale ACC.4	170,00 €	878	149.260,00 €
Totale				2.200.027,00 €

L'importo contrattuale complessivo previsto per l'erogazione dei suddetti servizi è pari a 2.200.027,00 € IVA esclusa.

Tale importo sarà ripartito come segue, in funzione dei diversi obiettivi:

▪ **Obiettivo 1: Data Management per l'accessibilità**

Livello di servizio	Profili professionali	Costo giornaliero Team Ottimale	Numero giornate Team Ottimale	Costo totale
LA.DW.1 - Sviluppo e Manutenzione Evolutiva Di Software Ad Hoc	Team Ottimale LA.DW.1	177,00 €	1.890	334.530,00 €
LA.DW.6 - Supporto specialistico	Team Ottimale LA.DW.6	200,00 €	3.368	673.600,00 €
LA.DW.6 - Supporto specialistico	Data Scientist	260,00 €	280	72.800,00 €
ACC. 4 - Servizio di contact center ed help desk I livello	Team Ottimale ACC.4	170,00 €	700	119.000,00 €
Totale				1.199.930,00 €

L'importo contrattuale complessivo previsto per l'erogazione dei servizi relativo all'obiettivo 1 è pari a 1.199.930,00 € IVA esclusa.

▪ **Obiettivo 2: Data Management per la governance e la valorizzazione del patrimonio informativo**

Livello di servizio	Profili professionali	Costo giornaliero Team Ottimale	Numero giornate Team Ottimale	Costo totale
LA.DW.1 - Sviluppo e Manutenzione Evolutiva Di Software Ad Hoc	Team Ottimale LA.DW.1	177,00 €	931	164.787,00 €
LA.DW.5 - Manutenzione adeguativa	Team Ottimale LA.DW.5	175,00 €	1.718	300.650,00 €
LA.DW.6 - Supporto specialistico	Team Ottimale LA.DW.6	200,00 €	1.654	330.800,00 €
LA.DW.6 - Supporto specialistico	Data Scientist	260,00 €	400	104.000,00 €
ACC.1 - Servizio di Gestione Operativa	Team Ottimale ACC.1	174,00 €	400	69.600,00 €
ACC. 4 - Servizio di contact center ed help desk I livello	Team Ottimale ACC.4	170,00 €	178	30.260,00 €
Totale				1.000.097,00 €

L'importo contrattuale complessivo previsto per l'erogazione dei servizi relativo all'obiettivo 2 è pari a 1.000.097,00 € IVA esclusa

3. DURATA

La durata del contratto esecutivo è pari a 36 mesi, decorrenti dalla data di avvio delle attività, oltre a 12 mesi relativi alla fase di garanzia sui servizi realizzativi, nel rispetto di quanto previsto dal Capitolato Tecnico Speciale dell'Accordo Quadro ID 2566 – Lotto 1.

4. DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI

Obiettivi da perseguire

Con riferimento al fabbisogno sopra indicato, il presente paragrafo descrive gli obiettivi strategici del Piano dei Fabbisogni, le azioni previste per il loro conseguimento e i servizi applicativi dell'Accordo Quadro che supporteranno l'Amministrazione nel potenziamento delle proprie infrastrutture informative e nel consolidamento delle aree di sviluppo prioritarie identificate. L'iniziativa si inserisce nel percorso di evoluzione digitale dell'Amministrazione, finalizzato al rafforzamento degli strumenti digitali e operativi a supporto degli stakeholder interessati, con particolare riferimento alla necessità di superare l'attuale frammentazione delle fonti informative e migliorare l'accessibilità e la fruibilità dei contenuti. In tale contesto, tutte le iniziative descritte nel presente Piano dovranno essere supportate da un presidio tecnico-specialistico continuativo, finalizzato a garantire l'allineamento al quadro normativo nazionale ed europeo, la coerenza architettuale e l'efficacia delle soluzioni implementate. Tale supporto include attività di analisi, progettazione, definizione dei modelli di governance, nonché accompagnamento operativo all'Amministrazione nelle fasi di evoluzione, implementazione e monitoraggio degli interventi previsti.

Gli obiettivi, articolati in attività tra loro strettamente complementari, che costituiscono oggetto del presente piano dei fabbisogni, sono i seguenti:

1. Data Management per l'accessibilità
2. Data Management per la governance e la valorizzazione del patrimonio informativo
 - 2.1. Soluzioni per il Data Governance Act (DGA);
 - 2.2. Portale dei dati aperti
 - 2.3. Soluzioni per i dati geografici e i dati di elevato valore

Nel complesso, l'iniziativa è orientata a conseguire i seguenti risultati:

- Rafforzare la governance e la qualità dei dati, in coerenza con il quadro normativo nazionale ed europeo.
- Garantire l'evoluzione tecnologica e l'interoperabilità delle piattaforme digitali a supporto dei servizi pubblici.
- Promuovere la trasparenza, l'accessibilità e il riutilizzo dei dati da parte di cittadini, imprese e amministrazioni.
- Supportare l'attuazione delle normative europee in materia di dati (Data Governance Act, Direttiva Open Data, INSPIRE).
- Migliorare i livelli di servizio, monitoraggio e supporto agli utenti e alle amministrazioni.

Di seguito sono descritti gli interventi programmati dall'Amministrazione, articolati per obiettivi e ambiti funzionali, per i quali è richiesto il supporto dell'RTI aggiudicatario nell'ambito dei servizi applicativi previsti dall'Accordo Quadro.

1. Data Management per l'Accessibilità

L'iniziativa è finalizzata al rafforzamento della capacità dell'Amministrazione di garantire l'accessibilità dei servizi digitali, attraverso l'evoluzione e il consolidamento delle piattaforme dedicate, nonché il potenziamento dei processi di monitoraggio e supporto agli utenti. In tale ambito, l'intervento si inserisce nel perimetro dei servizi applicativi previsti dall'Accordo Quadro Data Management 2, valorizzando le componenti di gestione, qualità e governance dei dati a supporto dell'accessibilità digitale. In particolare, si intende assicurare un presidio strutturato delle informazioni e degli strumenti a supporto dell'accessibilità, favorendo l'omogeneità, la qualità e l'interoperabilità delle soluzioni adottate, in coerenza con gli standard nazionali ed europei.

L'iniziativa si articola nei seguenti ambiti operativi:

- **Evoluzione delle piattaforme e dei servizi digitali:** interventi di adeguamento, integrazione e miglioramento delle soluzioni applicative a supporto dell'accessibilità, finalizzati a garantirne la coerenza con il quadro normativo e l'evoluzione tecnologica.
- **Supporto al monitoraggio e controllo dell'accessibilità:** supporto per la rilevazione e la verifica dei livelli di accessibilità dei siti e servizi digitali, attraverso strumenti automatizzati, soluzioni di data analytics e attività di analisi specialistica, in ottica data-driven delle performance.
- **Supporto e assistenza agli utenti:** erogazione di servizi di supporto finalizzati alla gestione delle richieste, alla risoluzione delle criticità e alla diffusione di buone pratiche in materia di accessibilità, anche attraverso modelli operativi e strumenti condivisi previsti dall'Accordo Quadro.

L'obiettivo complessivo dell'intervento è rafforzare la capacità dell'Amministrazione di garantire servizi digitali accessibili, inclusivi e conformi alla normativa vigente, migliorando al contempo l'efficacia dei processi di monitoraggio e il livello di supporto agli stakeholder.

2. Data management per la governance e la valorizzazione del patrimonio informativo

L'iniziativa è finalizzata a rafforzare la capacità dell'Amministrazione di gestire, governare e valorizzare il patrimonio informativo pubblico, attraverso l'adozione di soluzioni applicative e infrastrutturali coerenti con il quadro normativo nazionale ed europeo. Gli interventi sono orientati a garantire qualità, interoperabilità, sicurezza e riutilizzo dei dati, promuovendo lo sviluppo di un ecosistema informativo integrato e a supporto dei processi decisionali.

2.1 Soluzioni per il Data Governance Act (DGA)

L'iniziativa è finalizzata a supportare l'attuazione del Data Governance Act attraverso la definizione e realizzazione di soluzioni applicative e infrastrutturali per la gestione, la condivisione e il controllo dei dati. In particolare, l'intervento mira a strutturare un ecosistema affidabile e trasparente per la valorizzazione del patrimonio informativo, in coerenza con i principi europei in materia di governance dei dati.

L'iniziativa si articola nei seguenti ambiti operativi:

1. **Sviluppo e gestione di registri e strumenti di governance:** realizzazione di soluzioni per la gestione e la pubblicazione di informazioni relative ai soggetti coinvolti nei processi di condivisione e intermediazione dei dati.
2. **Realizzazione di ambienti sicuri di trattamento dei dati:** progettazione e implementazione di ambienti applicativi idonei a garantire il controllo, la tracciabilità e la sicurezza delle operazioni sui dati.
3. **Mappatura dei processi collegati:** attività di analisi, progettazione e definizione dei modelli di governance dei dati, in coerenza con il quadro normativo e con le esigenze dell'Amministrazione.

L'obiettivo complessivo dell'intervento è rafforzare la capacità dell'Amministrazione di governare in modo sicuro, trasparente e strutturato i processi di condivisione e utilizzo dei dati, assicurando la conformità al quadro regolatorio europeo e favorendo lo sviluppo di un ecosistema dei dati affidabile.

2.2 Portale dei dati aperti

L'iniziativa è finalizzata all'evoluzione del Portale dei Dati Aperti quale infrastruttura abilitante per la pubblicazione, la consultazione e il riutilizzo del patrimonio informativo pubblico. L'intervento mira a migliorare l'efficacia complessiva del portale, rafforzando le funzionalità di gestione dei dati e promuovendo un utilizzo più ampio e consapevole degli stessi.

L'iniziativa si articola nei seguenti ambiti operativi:

1. **Evoluzione funzionale e tecnologica del portale:** interventi di aggiornamento e miglioramento delle componenti applicative, finalizzati a garantire usabilità, interoperabilità e allineamento agli standard di riferimento.

2. **Strumenti di gestione e monitoraggio per le amministrazioni:** sviluppo di funzionalità a supporto delle amministrazioni per la gestione autonoma dei dati, nonché per il monitoraggio dell'utilizzo e delle performance del portale.
3. **Qualità e valorizzazione dei dati:** introduzione di strumenti e processi per la misurazione e il miglioramento della qualità dei dati, nonché per la promozione del riutilizzo e la valorizzazione delle informazioni pubbliche.

L'obiettivo complessivo dell'intervento è rafforzare il ruolo del Portale dei Dati Aperti quale punto di accesso centrale e qualificato al patrimonio informativo pubblico, migliorando la qualità dei dati, la trasparenza e le opportunità di riutilizzo.

2.3 Soluzioni per i dati geografici e i dati di elevato valore

L'iniziativa è finalizzata al potenziamento delle capacità dell'Amministrazione nella gestione, standardizzazione e valorizzazione dei dati geografici e dei dati di elevato valore, in coerenza con il quadro normativo nazionale ed europeo. L'intervento mira a garantire l'allineamento agli standard tecnici e a favorire l'interoperabilità tra sistemi e domini informativi.

L'iniziativa si articola nei seguenti ambiti operativi:

1. **Evoluzione e manutenzione degli strumenti di gestione dei metadati:** aggiornamento e adeguamento delle soluzioni esistenti per la gestione dei metadati geografici, in coerenza con gli standard di riferimento.
2. **Sviluppo e integrazione di strumenti per la modellazione dei dati:** realizzazione e potenziamento di strumenti a supporto della produzione, gestione e validazione dei dati geografici e dei dati di elevato valore in conformità con le regole della Direttiva INSPIRE e i requisiti del Regolamento Europeo.

L'obiettivo complessivo dell'intervento è migliorare la qualità, l'interoperabilità e la disponibilità dei dati geografici e dei dati di elevato valore, favorendone l'utilizzo nei processi decisionali e nello sviluppo di servizi innovativi.

Nell'erogazione dei servizi richiesti, in linea con la normativa europea e le Linee guida per l'adozione dell'intelligenza artificiale nella Pubblica Amministrazione a livello nazionale in corso di adozione e nella misura applicabile a ciascuna parte, l'Amministrazione autorizza fin da ora l'utilizzo da parte del fornitore di strumenti di intelligenza artificiale (inclusa la c.d. IA generativa) finalizzati alla più efficace esecuzione dei servizi e miglioramento della qualità della fornitura (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: soluzioni di Code Generation, soluzioni di AIOps).

Servizi richiesti

1. LA.DW.1 – Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc

Le finalità del presente servizio sono la realizzazione e l'evoluzione di soluzioni applicative a supporto:

- della governance del dato;
- dell'accessibilità dei servizi digitali;
- della valorizzazione del patrimonio informativo.

In tale perimetro rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- lo sviluppo ed evoluzione di software specifico per l'Amministrazione (SW ad hoc), di tipo conoscitivo (ivi inclusi cruscotti e soluzioni di Business Intelligence). Sono inclusi nel presente servizio:
 - la realizzazione di nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi, che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
 - il rifacimento di sistemi informativi o applicazioni, le cui attuali funzionalità non soddisfano le esigenze, previa valutazione che non sia conveniente attuare una manutenzione evolutiva del software già esistente (cfr. punto b);
 - la realizzazione di applicazioni finalizzate al popolamento e all'interrogazione delle banche dati;
 - la personalizzazione dell'interfaccia utente sia in termini di layout grafico che in termini di funzionalità;

- la generazione dell'eventuale prototipo per la validazione dei requisiti utente;
- la realizzazione degli oggetti che saranno poi utilizzati per realizzare i report e le analisi richieste dagli utenti finali.
- la manutenzione evolutiva di software comprendente interventi volti alla modifica, all'integrazione delle funzionalità di un sistema esistente al fine di soddisfare nuove esigenze utente

2. LA.DW.5 – Manutenzione adeguativa

La finalità del presente servizio è garantire il continuo allineamento e adeguamento dei sistemi informativi dell'Amministrazione, assicurandone la coerenza rispetto a:

- l'evoluzione del quadro normativo di riferimento (es. CAD, Data Governance Act, normativa Open Data);
- i cambiamenti tecnologici e infrastrutturali, inclusi i processi di modernizzazione e migrazione;
- gli standard e le linee guida in materia di sicurezza, accessibilità e interoperabilità.

In tale perimetro rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- adeguamenti a nuove normative e linee guida;
- evoluzione tecnologica (es. upgrade piattaforme);
- miglioramento performance, sicurezza, accessibilità e usabilità delle applicazioni (es. aderenza linee guida W3C, compatibilità cross-browser/cross-design, responsività ecc.);
- adeguamenti finalizzati a migliorare l'interoperabilità, l'integrazione e lo scambio dei dati;

3. LA.DW.6 – Supporto specialistico

La finalità del presente servizio è fornire competenze ad alto valore al fine di:

- supportare le decisioni strategiche;
- garantire coerenza architettuale;
- accompagnare l'Amministrazione nei processi di trasformazione digitale.

In tale perimetro rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- studi di fattibilità e analisi comparative;
- definizione architetture dati e modelli di governance;
- supporto su tematiche avanzate (Data Governance, AI, Data Quality, Open Data);
- attività di advisory su soluzioni tecnologiche e organizzative.

4. ACC.1 – Servizio di Gestione Operativa

La finalità del presente servizio è garantire la continuità operativa e la gestione quotidiana dei sistemi informativi.

Il servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

- monitoraggio dei sistemi e dei flussi dati;
- gestione operativa dei processi applicativi;
- supporto tecnico e funzionale;
- gestione incidenti e anomalie;
- controllo qualità del dato e delle elaborazioni.

5. ACC. 4 – Servizio di contact center ed help desk I livello

La finalità del presente servizio è garantire un presidio strutturato di assistenza agli utenti, assicurando la gestione efficace e tempestiva delle richieste relative ai servizi digitali e alle piattaforme oggetto della fornitura.

Il servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

- presa in carico, classificazione e gestione delle richieste di assistenza tramite canali dedicati (ticketing, email, web);
- risoluzione delle richieste di primo livello;
- smistamento delle richieste verso livelli specialistici nei casi non risolvibili;
- monitoraggio delle richieste e tracciamento degli interventi effettuati;
- produzione di reportistica sui livelli di servizio (es. tempi di risposta, presa in carico e risoluzione).

Luogo di erogazione

Il fornitore potrà erogare i servizi da remoto presso le proprie sedi, attraverso modalità organizzative flessibili e strumenti di collaborazione digitale, garantendo la presenza presso l'Agenzia qualora richiesta per l'erogazione dei servizi e/o per riunioni e/o per qualsiasi esigenza connessa alla fornitura, senza oneri aggiuntivi rispetto a quanto offerto. Non sono previsti rimborsi per trasferte.

Indicatori di digitalizzazione

Di seguito gli indicatori di digitalizzazione, che mappano il macro-obiettivo dell'intervento:

INDICATORI GENERALI DI DIGITALIZZAZIONE		
IQT3	Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	Ex ante 0 Ex post 2
ICR2	Riuso soluzioni tecniche	Ex ante 0% Ex post 10%

5. SUBENTRO

Per la fornitura in oggetto è prevista esclusivamente una fase di set-up, senza attività di subentro. Per i dettagli si rimanda al Capitolato Tecnico Speciale dell'Accordo Quadro ID 2566 – Lotto 1.

6. GARANZIA DEFINITIVA

In merito alla garanzia definitiva, si rimanda a quanto previsto dall'Accordo Quadro.

7. FATTURAZIONE

Relativamente alla fatturazione, si chiede il rispetto di tutto quanto previsto nella documentazione di gara dell'Accordo Quadro. Qualunque corrispettivo sarà dovuto da parte dell'Amministrazione Contraente al Fornitore soltanto a decorrere dalla "Data di accettazione", successivamente all'esito positivo della verifica di conformità della prestazione.

8. VERIFICHE DI CONFORMITA'

Per lo svolgimento delle verifiche di conformità, si faccia riferimento alla normativa nazionale ed alla documentazione dell'Accordo Quadro.