

## **Allegato 1 al Disciplinare di gara**

# **CAPITOLATO TECNICO**

Servizi generali di consulenza gestionale funzionali a supporto dell'Agenda per l'Italia Digitale per le attività connesse all'integrazione dei progetti strategici di AgID con il Piano triennale dell'informatica nella PA 2017-2019

## Sommario

<b>SEZIONE 1 – PREMESSA E OBIETTIVI DEL DOCUMENTO</b> .....	3
<b>ART. 1.1 – OBIETTIVI DEL DOCUMENTO</b> .....	3
<b>ART. 1.2 – DEFINIZIONI E ACRONIMI</b> .....	3
<b>ART. 1.3 – PREMESSA</b> .....	3
<b>SEZIONE 2 – OGGETTO DELLA FORNITURA</b> .....	4
<b>ART. 2.1 – TIPOLOGIA DI SERVIZI DI CONSULENZA GESTIONALE</b> .....	4
<b>ART. 2.2 –SERVIZI RICHIESTI</b> .....	5
<b>ART. 2.3 – DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI</b> .....	5
<b>ART. 2.4 – PIANO DI PROGETTO E STIMA DELL’IMPEGNO</b> .....	8
<b>ART. 2.5 - ONERI</b> .....	9
<b>SEZIONE 3 – FIGURE PROFESSIONALI, LIVELLI DI SERVIZIO</b> .....	10
<b>ART. 3.1– GRUPPO DI LAVORO</b> .....	10
<b>ART. 3.2– LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI</b> .....	12
<b>SEZIONE 4 – PRINCIPALI DISPOSIZIONI PER L’ESECUZIONE CONTRATTUALE</b> .....	13
<b>ART. 4.1 – INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE</b> .....	13
<b>ART. 4.2 – PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE</b> .....	13
<b>ART. 4.3 – RESPONSABILITA’</b> .....	13
<b>ART. 4.4 – VIGILANZA E CONTROLLI</b> .....	14

## SEZIONE 1 – PREMESSA E OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

### ART. 1.1 – OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

La Richiesta di Offerta oggetto del presente documento è riferita ai servizi di consulenza gestionale di cui al capitolato tecnico “Servizi di supporto alle attività delle Pubbliche Amministrazioni” predisposto dalla Consip s.p.a. funzionali a supportare l’AgID nell’espletamento delle proprie attività operative ed amministrative, nonché alla definizione e allo sviluppo di progetti e soluzioni innovative strumentali alla definizione del Piano triennale dell’informatica nella PA 2017-2019..

Si tratta di servizi specialistici di supporto alle attività che l’AgID svolge nell’ambito della *governance*, finalizzati a garantire il perseguimento degli obiettivi istituzionali e il raggiungimento dei più elevati standard di efficienza organizzativa, gestionale e amministrativa.

Nel seguito del documento saranno dettagliati i servizi di supporto richiesti, la modalità di erogazione e la pianificazione.

Le condizioni e le modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nelle successive Sezioni del presente Capitolato Tecnico e nell’offerta presentata in sede di gara.

Per quanto non previsto nel presente Capitolato Tecnico o nell’offerta presentata, si rinvia alle disposizioni del relativo contratto, nonché alla Legge e ai Regolamenti vigenti in materia.

### ART. 1.2 – DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nell’ambito del presente documento sono usati le seguenti definizioni e acronimi:

- *AgID*: Agenzia per l’Italia Digitale
- *Stazione Appaltante*: l’Amministrazione che richiede la Prestazione;
- *Soggetto Aggiudicatario*: l’esecutore della Prestazione;
- *CAD*: Codice dell’Amministrazione Digitale;
- *Capitolato Tecnico*: il presente documento;
- *Contratto*: il contratto stipulato tra il Soggetto Aggiudicatario e la Stazione Appaltante;
- *ICT*: Information and Communication Technology
- *Prestazione*: la fornitura oggetto del Capitolato Speciale;
- *Proponente*: il soggetto che risponde alla presente Richiesta di offerta (RDO)
- *RDO*: Richiesta di offerta
- *S.M.I.*: sue modifiche ed integrazioni;
- *KPI*: Key Performance Indicator, ovvero “indicatori di prestazione chiave”, e cioè quegli indicatori che permettono di misurare le prestazioni di una determinata attività o di un determinato processo

### ART. 1.3 – PREMESSA

AgID è impegnata nella realizzazione degli obiettivi della Strategia per la Crescita Digitale 2014-2020 attraverso progetti strategici prioritari quali, tra gli altri:

- Pagamenti Elettronici (pagoPA);
- Anagrafe Unica Digitale (ANPR);
- Open Data;
- Competenze Digitali;

- Sanità Digitale e il Fascicolo Sanitario Elettronico;
- Turismo e beni culturali;
- Conservazione.

Tali progetti rientrano nella Strategia per la Crescita Digitale 2014-2020: la loro descrizione e lo stato dell'arte sono consultabili sul sito dell'Agenzia [www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it)

In tale contesto, la recente legge 28 dicembre 2015, n.208 (Legge di stabilità 2016), all'art.1, comma 513 prevede che l'Agenzia per l'Italia digitale (AgID) predisponga il **Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione** che è approvato dal Presidente del Consiglio dei ministri o dal Ministro delegato. Il Piano contiene, per ciascuna Amministrazione o categoria di Amministrazioni, l'elenco dei beni e servizi informatici e di connettività e dei relativi costi, suddivisi in spese da sostenere per innovazione e spese per la gestione corrente, ed individua i beni e servizi la cui acquisizione riveste particolare rilevanza strategica.

Nella medesima "Legge di stabilità 2016", all'art.1, comma 515, si prevede che l'obiettivo di risparmio di spesa annuale, da raggiungere alla fine del triennio 2016-2018, pari al 50 per cento della spesa annuale media per la gestione corrente del solo settore informatico, relativa al triennio 2013-2015, fatte salve le esclusioni richiamate nella medesima disposizione. I risparmi derivanti dall'attuazione di tale disposizione sono utilizzati dalle medesime Amministrazioni prioritariamente per investimenti in materia di innovazione tecnologica.

Il percorso di definizione del Piano triennale dell'ICT nella PA 2017-2019 richiede l'integrazione dei progetti individuati da AgID nel 2016 con il modello strategico sottostante al Piano triennale. Quegli stessi progetti strategici hanno un impatto diretto sugli stessi Piani ICT delle PA a tutti i livelli (centrale e locale), poiché questi ultimi dovranno – in tempi brevi - aderire ed allinearsi ai primi. Successivamente sarà necessario monitorare tali piani e relativi indicatori di prestazione (KPI) anche ai fini della contabilizzazione dei risparmi generati.

L'Agenzia per l'Italia Digitale ha la necessità di acquisire un supporto consulenziale per la progettazione di una piattaforma per l'integrazione dei progetti strategici di AgID con il Piano triennale dell'informatica nella PA 2017-2019.

In un tale contesto si inquadra la presente Richiesta di Offerta (RDO).

## **SEZIONE 2 – OGGETTO DELLA FORNITURA**

### **ART. 2.1 – TIPOLOGIA DI SERVIZI DI CONSULENZA GESTIONALE**

La Richiesta di Offerta oggetto del presente documento fa riferimento alla tipologia di servizio **CPV 79411000-8 – Servizi generali di consulenza gestionale**, nello specifico si tratta di servizi specialistici di natura tecnico-merceologica come definiti al punto 3) del paragrafo 5.3.1 del capitolato tecnico "Servizi di supporto alle attività delle Pubbliche Amministrazioni" predisposto dalla Consip s.p.a.

Si tratta di servizi di supporto tecnico e merceologico che hanno ad oggetto l'affiancamento del personale interno dell'AgID nella risoluzione di problematiche di natura prevalentemente tecnico-specialistica, mediante la disponibilità di competenze "verticali" in ambito giuridico, ingegneristico, economico, amministrativo e informatico.

## **ART. 2.2 –SERVIZI RICHIESTI**

Ai fini dello sviluppo e della realizzazione delle attività connesse all'integrazione dei progetti strategici di AgID con il Piano triennale dell'informatica nella PA 2017-2019 (e successivamente, dei Piani ICT delle singole amministrazioni, centrali e locali), AgID stessa necessita di un supporto specialistico consulenziale. Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento delle seguenti attività:

1. definizione del processo per l'integrazione tra i progetti strategici dell'AgID e il Piano triennale, al fine di razionalizzare i processi e la spesa ICT nella PA
2. definizione dei requisiti e delle specifiche funzionali per lo sviluppo di una nuova applicazione informatica (piattaforma) che consenta l'integrazione tra i progetti strategici e il piano triennale;
3. supporto all'implementazione del processo;
4. supporto alla definizione della reportistica operativa e direzionale per il monitoraggio integrato dei KPI dei progetti strategici e del Piano triennale;
5. rilevazione ed analisi della spesa delle licenze software e Open Source della PA, al fine di fornire dati ed elementi necessari alla stima dei potenziali risparmi;
6. formazione degli utenti AgID all'utilizzo delle funzionalità della piattaforma.

## **ART. 2.3 – DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI**

Le prestazioni e le modalità di esecuzione oggetto dell'affidamento di cui al presente capitolato sono di seguito descritte.

### **2.3.1 Definizione del processo per l'integrazione tra i progetti strategici e il piano triennale**

Data l'importanza assunta dal Piano Triennale nelle attività di coordinamento degli interventi in ambito ICT presso le Pubbliche Amministrazioni per l'allineamento dei rispettivi piani di adesione ai progetti strategici individuati da AgID, risulta fondamentale definire i processi operativi per l'integrazione tra i progetti strategici di AgID e il rispettivo Piano Triennale.

E' richiesto al Proponente di indicare le soluzioni, le metodologie e gli strumenti che intende adottare presso AgID per lo svolgimento dell'attività in oggetto.

Il Soggetto aggiudicatario, in fase di definizione dei processi, dovrà essere in grado di individuare e definire il processo, combinando le informazioni derivanti da colloqui con il personale di riferimento con le informazioni provenienti da altre fonti, quali a titolo esemplificativo, manuali operativi, ordini di servizio, risolvendo eventuali contraddizioni che dovessero emergere. Inoltre, a testimonianza dell'esecuzione dell'attività richiesta, dovranno essere prodotti per ciascun processo e forniti all'AgID i seguenti output:

- la finalità, gli input e output previsti;
- la direzione/area/ufficio che, nell'ambito del modello organizzativo del AgID, è l'*owner* del singolo processo;

- le direzioni/aree/uffici che sono coinvolti, ovviamente con titolo diverso dall'*ownership*, nei processi oggetto di studio;
- il flusso delle attività, che compone il singolo processo, con tutte le informazioni che ne permettono una descrizione completa (dati in ingresso, oggetti prodotti, obiettivi, modalità di esecuzione, ...);
- la descrizione dettagliata di ciascuna attività prevista dal workflow del singolo processo;
- la matrice dei ruoli e responsabilità per singola attività e sull'intero processo;
- l'eventuale flusso documentale cartaceo o digitale gestito;
- gli strumenti informatici che supportano le varie attività, con almeno l'indicazione dell'*ownership* del singolo sistema e del profilo di utenza utilizzato.

Il Proponente dovrà indicare nella propria offerta tecnica, i documenti che produrrà per rispondere a quanto sopra richiesto.

### **2.3.2 Definizione dei requisiti e delle specifiche funzionali per lo sviluppo di una nuova applicazione informatica che consenta l'integrazione tra i progetti strategici e il piano triennale**

Lo scopo dell'attività di definizione dei requisiti e delle specifiche funzionali è quello di produrre una descrizione formale delle esigenze di informatizzazione date da AgID e della soluzione informatica che viene proposta. Per assicurare la massima efficacia all'intervento sul software, il Proponente deve descrivere nelle specifiche quanto è richiesto dall'AgID e la soluzione proposta dal punto di vista procedurale e funzionale. Poiché una cattiva o incompleta specifica dei requisiti costringe a rilavorazioni del software e a costi aggiuntivi, il Proponente deve assicurare la massima attenzione e accuratezza in questa attività, utilizzando processi di lavoro adeguati e standard e coerenti con quanto prescritto dalle *best practices* della ingegneria del software.

In particolare, il processo di specifica e gestione dei requisiti seguito dal Soggetto Aggiudicatario dovrà essere ingegnerizzato e svolto in maniera tale da assicurare la completezza della rilevazione delle esigenze degli *stakeholders*, la copertura delle specifiche funzionali e progettuali rispetto a tali esigenze, l'accuratezza e consistenza delle specifiche prodotte, la tracciabilità delle modifiche apportate ai requisiti nel tempo, la consistenza del legame tra requisiti e casi di test utilizzati per le verifiche su quanto realizzato. Per il servizio in oggetto dovrà essere utilizzato lo standard ISO/IEC/IEEE 29148:2011 *Software and System Engineering – Life Cycle Processes – Requirement Engineering*.

Più in dettaglio, il processo standard della ingegneria dei requisiti che il Soggetto Aggiudicatario dovrà seguire si compone delle seguenti attività:

- 1) *Raccolta dei Requisiti (Requirement Elicitation)* – è l'attività di raccolta dei requisiti dagli *stakeholders* del progetto durante la quale dovrà essere prodotto un documento che definisce nella loro prima versione i requisiti utente, anche utilizzando il linguaggio naturale e semplici disegni.
- 2) *Analisi dei requisiti* – in questa attività i requisiti raccolti sono analizzati, per accertarsi che siano completi, chiari e non ambigui e per risolvere eventuali conflitti tra requisiti. In questa attività occorre anche effettuare una valutazione di fattibilità tecnica della informatizzazione richiesta, nonché una analisi dei costi. L'analisi dei requisiti deve essere sempre condotta insieme agli *stakeholders*.

L'output di questa attività deve essere un documento che consolida i requisiti utente. I requisiti devono essere univocamente identificati, collegati a chi li ha forniti e validati, marchiati temporalmente e collegati tra loro.

- 3) *Specifica dei Requisiti* – In questa attività viene descritto il sistema software che soddisfa i requisiti utente. Il sistema è descritto attraverso le funzioni che eroga (specifiche funzionali). Le specifiche funzionali devono chiaramente descrivere cosa il sistema software è in grado di fare.

La specifica dei requisiti è una modellazione del sistema software, sia pure ancora non a un livello tecnico di dettaglio, e deve prevedere quindi l'utilizzo di metodi semiformali per la descrizione dei requisiti, quali gli use case, i diagrammi delle attività o diagrammi UML, ad esempio quelli di sequenza. L'output di questa attività deve essere un documento che descrive in maniera strutturata e semiformale (attraverso dei "modelli") le funzioni che il software dovrà erogare. Le funzioni devono essere univocamente identificate e chiaramente correlate ai requisiti utente. Tutte le specifiche devono essere collegate a dei casi di test per la loro verifica (da utilizzare in sede di test).

Il Proponente dovrà indicare nella propria offerta tecnica le soluzioni, le metodologie e gli strumenti che intende adottare per ottimizzare le attività oggetto del servizio previsto.

### **2.3.3 Supporto all'implementazione del processo**

A valle della definizione del processo di integrazione tra i progetti strategici e il Piano Triennale, dovranno essere definite tutte le attività che il Proponente stesso intende erogare al fine di supportare AgID nell'implementazione del processo stesso.

Nello specifico dovrà:

- definire il *masterplan* degli interventi, riportando per ciascuno di essi la mappatura, le tempistiche e l'*effort* richiesto;
- definire le attività di *project management* e supporto al *change management*.

Il Proponente dovrà pertanto indicare nella propria offerta tecnica le soluzioni, le metodologie e gli strumenti che intende adottare al fine di ottimizzare lo svolgimento delle attività richieste.

### **2.3.4 Definizione della reportistica operativa e direzionale per il monitoraggio integrato dei KPI dei progetti strategici e del piano triennale.**

Data la rilevante importanza assunta nell'ambito della PA dai progetti strategici e dal Piano Triennale predisposti dall'AgID, dovranno essere definiti appositi indicatori per il monitoraggio integrato delle attività ad essi collegate.

Al tal fine, il Soggetto aggiudicatario dovrà effettuare un'analisi della reportistica operativa e direzionale inerente ai progetti strategici attualmente in uso presso AgID.

Nella propria offerta tecnica il Proponente dovrà proporre delle metodologie e delle soluzioni per ottimizzare i report esistenti ai fini dell'integrazione con il monitoraggio dei Piani triennali. Dovrà altresì delineare i principali dei KPI che consentano il monitoraggio integrato dei progetti strategici e del piano triennale e la rispettiva reportistica operativa e direzionale per il controllo degli stessi.

### **2.3.5 Rilevazione e analisi della spesa delle licenze software e Open Source della PA, al fine di fornire dati ed elementi necessari alla stima dei potenziali risparmi**

Data la rilevante importanza della spesa per licenze sostenuta dalla Pubblica Amministrazione, AgID ha la necessità di acquisire un report sulle licenze software e Open Source che consenta di definire azioni mirate per il conseguimento degli obiettivi di risparmio, all'interno del Piano triennale

Al tal fine, il Soggetto aggiudicatario dovrà effettuare un'analisi sulla spesa per licenze software e definire un *framework* all'interno del quale identificare le principali soluzioni software con particolare riferimento a quelle Open Source. Il Report dovrà comprendere anche alcune indicazioni su possibili strategie volte all'ottimizzazione della spesa per licenze software della PA.

Nella propria offerta tecnica il Proponente dovrà proporre delle metodologie di rilevazione ed analisi della spesa che intende adottare.

### **2.3.6 Formazione degli utenti AgID**

Il servizio di formazione per gli utenti relativamente alle attività oggetto dell'appalto consiste in attività di *training on the job* e comprende anche la predisposizione di materiale didattico per l'illustrazione del processo, nonché brevi sedute formative di circa mezza giornata ciascuna, da ripetersi in più sessioni per le varie tipologie di utenti.

E' richiesta al Soggetto aggiudicatario l'erogazione dei servizi di formazione entro un numero massimo di 31 giornate lavorative con un mix di risorse professionali che abbiano esperienza in ambito di formazione e ICT.

I servizi di formazione, saranno attivati su richiesta della Stazione Appaltante. A seguito della richiesta ricevuta, il Soggetto Aggiudicatario invierà alla Stazione Appaltante la stima delle giornate di formazione ritenute necessarie. Le attività saranno avviate a seguito dell'approvazione da parte della Stazione Appaltante della stima proposta.

Nella propria offerta tecnica il proponente dovrà delineare le caratteristiche degli interventi di formazione da attivare.

## **ART. 2.4 – PIANO DI PROGETTO, STIMA DELL'IMPEGNO, OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI**

### **2.4.1 Piano di progetto**

Nella Pianificazione delle attività presentata nell'ambito dell'Offerta tecnica, il Prestatore dovrà indicare le attività da svolgere con indicazione dei tempi previsti, delle principali fasi e dei *deliverables* prodotti da ciascuna attività, nonché dei documenti di rendicontazione da produrre secondo i termini e le periodicità descritti nei paragrafi successivi.

Entro venti giorni dalla stipula del Contratto di cui al presente Capitolato, il Soggetto aggiudicatario dovrà presentare alla Stazione Appaltante un Piano di progetto che da quest'ultima dovrà essere approvato definendo opportunamente le fasi e le attività, gli obiettivi e risultati attesi per ciascuna fase e attività;

Le modifiche al Piano di progetto che saranno eventualmente richieste dalla Stazione Appaltante, dovranno essere recepite in una nuova versione del Piano stesso da sottoporre all'approvazione della Stazione Appaltante.

Detto piano sarà verificato dalla Stazione Appaltante, con frequenza mensile o, ove necessario, anche più frequentemente quando intervengano nuove situazioni che influiscano sull'andamento del progetto, in modo da consentire costantemente di avere sotto controllo il reale stato di attuazione delle fasi e dei termini dei servizi previsti dall'appalto.

## 2.4.2 Stima dell'impegno

Per quanto riguarda la stima dell'impegno, in termini di profili di professionalità e di tempo persona, necessari per le attività di cui ai punti 1, 2, 3, 4, 5 e 6 dell'oggetto dell'appalto, la seguente tabella 1 riporta la stima del numero massimo di giorni/persona che la Stazione Appaltante riconoscerà per l'esecuzione del servizio. Resta ferma la facoltà di rimodulare i massimali delle singole prestazioni/attività, fermo restando il limite del massimo complessivo contrattuale:

Prestazione	Project Manager (Capo Progetto)	Consulente Senior	Consulente	TOTALE
	(gg/p)	(gg/p)	(gg/p)	(gg/p)
1) Definizione dei requisiti e delle specifiche funzionali	4	20	40	64
2) Definizione del processo per l'integrazione tra i progetti strategici e il piano triennale	5	20	40	65
3) Supporto all'implementazione del processo	2	30	60	92
4) Supporto alla definizione della reportistica	2	20	40	62
5) Rilevazione ed analisi della spesa licenze software e Open Source	1	10	20	31
6) Formazione utenti	1	10	20	31
<b>Totale gg/p attività 1) + 2) + 3) + 4) + 5) + 6)</b>	<b>15</b>	<b>110</b>	<b>220</b>	<b>345</b>

Tabella 1 – Stima dell'effort per attività

## 2.5 CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Il corrispettivo complessivo sarà fatturato e corrisposto a misura, in linea con le disposizioni riportate nel punto 12 del Disciplinare, previa attestazione di regolare esecuzione che sarà emessa a seguito della verifica:

- delle gg.pp. effettivamente erogate e rendicontate, da liquidare tenuto conto dell'importo unitario ottenuto in sede di aggiudicazione per ciascuna prestazione/attività;
- dei risultati e obiettivi raggiunti, rispetto a quelli definiti nel Piano di Progetto di cui all'art. 2.4.;
- del rispetto degli adempimenti previsti e delle tempistiche di consegna dei deliverable definiti nel Piano di cui all'art. 2.4 e riportati nella tabella 2, del successivo paragrafo 3.2.

Il contratto avrà durata 12 mesi a decorrere dalla data inizio lavori di cui al par. 1 del Disciplinare di gara.

### ART. 2.6 - ONERI

Gli oneri in carico al Soggetto Aggiudicatario e alla Stazione Appaltante sono i seguenti:

#### a. SOGGETTO AGGIUDICATARIO

Sono a carico del Soggetto Aggiudicatario tutte le prestazioni previste da Capitolato Speciale ed i relativi oneri.

## b. STAZIONE APPALTANTE

Sono a carico della Stazione Appaltante i seguenti oneri:

- la messa a disposizione dei locali;
- l'energia elettrica;
- la messa a disposizione dei dati di input.

Nessun altro onere sarà a carico della Stazione Appaltante.

## SEZIONE 3 – FIGURE PROFESSIONALI, LIVELLI DI SERVIZIO

### ART. 3.1– GRUPPO DI LAVORO

All'esecuzione delle prestazioni relative al presente appalto dovrà essere dedicato apposito Gruppo di Lavoro costituito dalle sotto indicate figure professionali minime:

- Project Manager - Capo Progetto;
- Consulente Senior;
- Consulente.

Di seguito, si delinea ruolo e requisiti di ciascuna figura professionale.

Profilo	PROJECT MANAGER (CAPO PROGETTO)		
Descrizione sintetica	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali.		
Missione	Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. Responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti.		
Risultati attesi	Responsabile finale	Esecutore	Contributore
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Piano di progetto e SAL</li><li>• Deliverable di progetto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Riunioni di progetto esecutive</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentazione di progetto</li></ul>
Compiti principali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizza, coordina e conduce il team di progetto</li><li>• Supervisiona i progressi del progetto</li><li>• Coordina, registra ed assicura la conformità alla qualità</li><li>• Diffonde e distribuisce l'informazione che proviene dal committente</li><li>• Si conforma al budget ed ai tempi di consegna</li><li>• Aggiorna il piano di progetto e i SAL di progetto secondo i mutevoli accadimenti</li></ul>		
e-competence (da e-CF)	A.4. Pianificazione di Prodotto o di Servizio	Livello 4	
	E.2. Gestione del Progetto e del Portfolio	Livello 4	
	E.3. Gestione del Rischio	Livello 3	
	E.4. Gestione della Relazione	Livello 3	

<b>Profilo</b>	<b>PROJECT MANAGER (CAPO PROGETTO)</b>	
	E.7. Gestione del Cambiamento del Business	Livello 3
<b>Area di applicazione dei KPI</b>	Raggiungimento degli obiettivi di progetto	

<b>Titolo del profilo</b>	<b>CONSULENTE SENIOR</b>		
<b>Descrizione sintetica</b>	Definisce i requisiti e le specifiche funzionali, i processi, trasferisce il know-how e definisce la reportistica		
<b>Missione</b>	Assicura l'integrazione tra i progetti strategici e il piano triennale.		
<b>Risultati attesi</b>	<b>Responsabile finale</b>	<b>Esecutore</b>	<b>Contributore</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentazione intermedia di progetto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riunioni operative</li> <li>Piano di progetto e SAL</li> <li>Deliverable di progetto</li> </ul>	-
<b>Compiti principali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definisce requisiti e specifiche funzionali</li> <li>Definisce i processi</li> <li>Trasferisce know-how</li> <li>Definisce la reportistica</li> </ul>		
<b>e-competence</b> (da e-CF)	B.5. Produzione della documentazione		Livello 3-4
	E.5. Miglioramento del Processo		Livello 3-4
	B.6. Ingegneria dei Sistemi		Livello 3-4
<b>Area di applicazione dei KPI</b>	Requisiti e specifiche funzionali, Reportistica		

<b>Titolo del Profilo</b>	<b>CONSULENTE</b>	
<b>Descrizione sintetica</b>	Supporta la definizione di requisiti e specifiche funzionali, processi, il trasferimento di know-how la definizione della reportistica	
<b>Missione</b>	Assicura il supporto all'integrazione tra i progetti strategici e il piano triennale	
<b>Responsabile finale</b>	<b>Esecutore</b>	<b>Contributore</b>
-	Documentazione intermedia di progetto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riunioni operative</li> <li>Piano di progetto e SAL</li> <li>Deliverable di progetto</li> </ul>

<b>Titolo del Profilo</b>	<b>CONSULENTE</b>	
<b>Compiti principali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adatta la documentazione</li> <li>• Fornisce supporto al Consulente Senior</li> </ul>	
<b>e-competence</b> (da e-CF)	B.5. Produzione della documentazione	Livello 3
<b>Area di applicazione dei KPI</b>	Requisiti e specifiche funzionali, Reportistica	

## ART. 3.2– LIVELLI DI SERVIZIO E RISULTATI ATTESI

I livelli di servizio attesi sono di seguito indicati.

### a. Tempistiche di consegna e adempimenti

I *deliverables* dovranno essere consegnati nel rispetto delle tempistiche sotto riportate, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo art. 4.2

<b>Deliverable</b>	<b>Valori di soglia</b>
Consegna del documento con la descrizione dei processi (punto 1 delle attività di cui all'art. 2.2)	Consegna nei tempi indicati nel Piano di progetto proposto dal Soggetto Aggiudicatario nell'Offerta tecnica e approvato dalla Stazione appaltante e comunque <u>entro 3 mesi dall'inizio delle prestazioni - art. 4.1</u>
Consegna del documento di requisiti e specifiche funzionali (punto 2 delle attività di cui all'art. 2.2)	Consegna nei tempi indicati nel Piano di progetto proposto dal Soggetto Aggiudicatario e approvato dalla Stazione appaltante e comunque <u>entro 4 mesi dall'inizio delle prestazioni</u>
Rispetto della data di completamento nei tempi dell'implementazione del processo (punto 3 delle attività di cui all'art. 2.2)	Rispetto dei tempi indicati Piano di progetto proposto dal Soggetto Aggiudicatario e approvato dalla Stazione appaltante e comunque <u>entro 8 mesi dall'inizio delle prestazioni</u>
Consegna del documento di definizione della reportistica (punto 4 delle attività di cui all'art. 2.2)	Consegna nei tempi indicati nel Piano di progetto proposto dal Soggetto Aggiudicatario e approvato dalla Stazione appaltante e comunque <u>entro 4 mesi dall'inizio delle prestazioni</u>
Consegna del Report licenze software e open source (punto 5 delle attività di cui all'art. 2.2)	Consegna nei tempi indicati nel Piano di progetto proposto dal Soggetto Aggiudicatario e approvato dalla Stazione appaltante e comunque <u>entro 5 mesi dall'avvio delle attività</u>
Rispetto della data di completamento nei tempi della formazione (punto delle attività di cui all'art. 2.2)	Rispetto dei tempi indicati Piano di progetto proposto dal Soggetto Aggiudicatario e approvato dalla Stazione appaltante e comunque <u>avvio della formazione entro 10 mesi dall'inizio delle prestazioni</u>
Raggiungimento degli obiettivi e risultati attesi	Raggiungimento degli obiettivi e risultati attesi, definiti per ciascuna fase e attività nel Piano approvato (art. 2.4)

Tabella 2 – Tempistiche di consegna e adempimenti

## SEZIONE 4 – PRINCIPALI DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE CONTRATTUALE

### ART. 4.1 – INIZIO E DURATA DELLA PRESTAZIONE

Le prestazioni decorreranno dalla data inizio lavori di cui al par. 1 del Disciplinare di gara e si articoleranno per 12 (dodici) mesi.

Pertanto, si precisa che per le attività di cui ai punti 1, 2, 3, 4, 5 e 6 dell'oggetto dell'appalto le stesse potranno essere richieste dalla Stazione Appaltante al Soggetto Aggiudicatario in base alle specifiche esigenze della Stazione Appaltante sino ad esaurimento del numero complessivo di giornate previste indicate nell'Offerta tecnica approvata, ferma restando la durata contrattuale di 12 (dodici) mesi.

### ART. 4.2 – PENALI PER RITARDI E INADEMPIENZE E IL MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI ATTESI

In caso di violazione degli obblighi contrattualmente assunti, la Stazione Appaltante applicherà le penali di seguito indicate:

	Oggetto	Valore percentuale penalità / Valore - importo
1	Per ogni giorno solare di ritardo nell'avvio della prestazione rispetto alla data di cui all'art. 4.1 "Inizio e durata della prestazione", verrà applicata una penale pari a	€ 500,00
2	Per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di cui all'art. 1.8 a) nella consegna di ciascun <i>deliverable</i> , verrà applicata una penale pari a	€ 300,00
3	Per ogni fase e attività per cui si riscontri e contesti il mancato raggiungimento degli obiettivi e risultati attesi e definiti nel Piano di progetto di cui all'art. 2.4.	€ 500,00

Tabella 3 – Penali

Per ritardi o inadempienze superiori ai 30 (trenta) gg. l'impresa verrà considerata inadempiente.

Le penali non potranno essere comunque complessivamente superiori al 10% del valore complessivo del contratto.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il Soggetto Aggiudicatario avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 8 giorni dalla comunicazione della contestazione inviata dalla Stazione Appaltante.

In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni, la Stazione Appaltante procederà all'applicazione delle sopra citate penali. E' fatto salvo il diritto della Stazione Appaltante al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

### ART. 4.3 – OBBLIGHI E RESPONSABILITA'

Il Soggetto Aggiudicatario è responsabile nei confronti della Stazione Appaltante dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.

È altresì responsabile, nei confronti della Stazione Appaltante e dei terzi, dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti, nonché dall'operato di eventuali subappaltatori.

È fatto obbligo al Soggetto Aggiudicatario di mantenere la Stazione Appaltante sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

Il Prestatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, nell'esecuzione della attività, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

Il Prestatore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti; a tal fine adotterà ogni opportuna misura volta a garantire la massima riservatezza sulle informazioni raccolte in occasione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

#### **ART. 4.4 – VIGILANZA E CONTROLLI**

La Stazione Appaltante ha la facoltà di verificare in qualsiasi momento, durante l'esecuzione delle prestazioni, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni. A tal fine:

- potrà utilizzare le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità della prestazione;
- accedere a qualsiasi area/mezzo relativi al servizio svolto;
- effettuare controlli/accertamenti sul personale impiegato nell'esecuzione della prestazione.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO