

Allegato 1 - CAPITOLATO TECNICO

Servizi generali di consulenza gestionale atti a supportare l'Agazia per l'Italia Digitale nelle attività progettuali in ambito "pagoPA - Sistema dei Pagamenti elettronici a favore della Pubblica Amministrazione"

Sommario

1 Sezione - Premessa e obiettivi del documento	3
Art. 1.1 Definizioni e acronimi	3
Art. 1.2 Premessa	3
Art. 1.3 Obiettivi del documento.....	4
Sezione - 2 Oggetto della fornitura	5
Art. 2.1 Tipologia di servizi di consulenza gestionale	5
Art. 2.2 Servizi richiesti	5
Art. 2.3 Descrizione delle caratteristiche dei servizi richiesti.....	6
Art. 2.4 Piano di progetto, stima dell’impegno, obiettivi e risultati attesi.....	9
Sezione 3 – Figure professionali, livelli di servizio	10
Art. 3.1 Gruppo di lavoro.....	10
Art. 3.2 Livelli di servizio e risultati attesi.....	12
Art. 3.3 Personale	13
Art. 4.1 Inizio e durata della prestazione	13
Art. 4.2 Penali per ritardi e inadempienze e il mancato raggiungimento degli obiettivi attesi	13
Art. 4.3 – Verifica, vigilanza e controlli	14
Sezione 6. Responsabilità, recesso, risoluzione	16
Art. 6.1 Riservatezza	17

1 Sezione - Premessa e obiettivi del documento

Art. 1.1 Definizioni e acronimi

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

- *AgID*: Agenzia per l'Italia Digitale;
- *CAD*: Codice dell'Amministrazione Digitale;
- *Enti Creditori*: Pubbliche Amministrazioni e Gestori di Pubblici Servizi aderenti al sistema pagoPA;
- *PSP*: Prestatori di Servizi di Pagamento;
- *SPC*: Sistema Pubblico di Connettività;
- *Nodo SPC*: infrastruttura tecnologica realizzata dall'AgID in attuazione dell'art. 5 del CAD;
- *Sistema*: il sistema pagoPA di cui all'infrastruttura del Nodo SPC;
- *LG*: il documento "Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi" emanato dall'AgID e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 7 febbraio 2014, unitamente ai relativi allegati tecnici, come nel tempo aggiornati ed integrati.

Art. 1.2 Premessa

Ai sensi dell'art. 5 del CAD, come recentemente modificato dal D.lgs. n. 179/2016, le pubbliche amministrazioni e le società a controllo pubblico, come definite nel decreto legislativo adottato in attuazione dell'articolo 18 della legge n. 124 del 2015, escluse le società quotate, sono tenute ad aderire al sistema dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi, al fine di avvalersi della piattaforma tecnologica pubblica, meglio conosciuta come Nodo dei Pagamenti-SPC, messa gratuitamente a disposizione dall'AgID.

Inoltre, i gestori di pubblici servizi hanno la facoltà e non l'obbligo di aderire anch'essi al Sistema, per consentire ai loro utenti di eseguire operazioni di pagamento elettroniche, beneficiando dei servizi messi a disposizione dai PSP aderenti al Sistema.

Pertanto, il Sistema permette l'esecuzione di operazioni elettroniche di pagamento in favore delle pubbliche amministrazioni e/o dei gestori di pubblici servizi, rimettendo ogni scelta alla libera determinazione dell'utilizzatore finale, oltre a creare un'effettiva concorrenza nell'attività di riscossione in favore degli Enti Creditori.

Ciò è reso possibile dalla previsione di regole e specifiche standard per l'effettuazione dei pagamenti, nonché dall'obbligatorietà del codice identificativo univoco del versamento (codice IUV) che permette di richiamare in automatico ogni elemento informativo necessario alla piena contestualizzazione del pagamento, ivi incluso il codice IBAN dell'Ente Creditore.

L'obbligo di adesione al Sistema, nel rispetto delle disposizioni contenute nelle "Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi" riguarda l'adeguamento delle relative procedure informatiche e degli strumenti software, al fine di consentire ai debitori degli Enti Creditori l'effettuazione dei relativi pagamenti in modalità elettronica.

Come previsto al paragrafo 8.3.2 delle LG, la procedura di adesione al Sistema costituisce, di per sé, il rispetto dell'obbligo di cui al combinato disposto dell'art. 5 del CAD e dell'art. 15 del D.L. n. 179/2012, a condizione che la pubblica amministrazione, in sede di adesione, definisse un piano di attivazione da completare entro il 31 dicembre 2015.

Con la Determina n. 103 del 16 ottobre 2015, l'AGID ha approvato delle modifiche alle specifiche tecniche contenute negli allegati alle LG.

Tali modifiche hanno riguardato la revisione del processo e delle procedure di adesione da parte degli Enti Creditori, prevedendo ex novo la possibilità per un Ente Creditore di interconnettersi al Nodo SPC attraverso più soggetti tecnici, siano essi Intermediari tecnologici, in quanto dotati di una porta di dominio qualificata sulla rete SPC, e/o Partner Tecnologici, in quanto dotati di una porta di dominio equivalente; il tutto diversamente dalla precedente versione delle LG, che prevedevano esclusivamente l'utilizzo di un solo Intermediario Tecnologico per ciascun Ente Creditore e non prevedeva in alcun modo la figura del Partner Tecnologico.

La previsione di una pluralità di soggetti tecnici e l'introduzione della nuova tipologia di soggetti definiti come "Partner Tecnologici" sono state definite con l'obiettivo di facilitare gli Enti Creditori nel processo di adesione, anche in considerazione della scadenza del termine previsto nelle LG al 31 dicembre 2015.

Alla data del 22 dicembre 2016, gli Enti Creditori aderenti al Sistema pagoPA erano pari a 14.870, tra cui si annoverano enti appartenenti a tutti i comparti della PA dalle scuole, alle strutture sanitarie, dai ministeri alle diverse tipologie di enti locali. Di conseguenza, le tipologie di servizi già disponibili per il pagamento tramite il Sistema sono molteplici e ben rappresentano la complessità della PA. Dall'analisi delle transazioni si registra che il trend di utilizzo da parte dei cittadini delle modalità di pagamento offerte tramite il Sistema è in continua crescita.

L'AgID è costantemente impegnata nelle attività di *governance* del Sistema e nelle relative attività, e segnatamente, tra le altre:

- i) aggiornamento delle LG e della relativa documentazione tecnica;
- ii) supporto alla PA nel processo di adesione all'iniziativa;
- iii) presidio della manutenzione correttiva, evolutiva e adeguativa della componente applicativa del Nodo SPC;
- iv) coordinamento di tutte le iniziative a livello centrale e locale di standardizzazione dei servizi di pagamento anche in relazione alle iniziative intraprese in ambito europeo;
- v) monitoraggio della diffusione dell'utilizzo dei pagamenti elettronici a favore delle PA;
- vi) coordinamento delle diverse iniziative dell'Agenda Digitale che si integrano con l'iniziativa dei pagamenti elettronici per creare sinergie e *cost saving*;
- vii) supporto e coordinamento ad ogni attività di comunicazione istituzionale o meno per la diffusione dei pagamenti elettronici.

In un tale contesto strategico si inquadra la presente Richiesta di Offerta (RDO) funzionale a supportare AgID, in generale, nella attività di *governance* del Sistema, e in particolare, nelle attività di cui ai punti che precedono, nonché al relativo monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto e dei contratti in essere con i fornitori dell'AgID per l'attuazione dello stesso progetto.

Art. 1.3 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 nelle attività amministrative e progettuali relativamente all'ambito dei

pagamenti elettronici e nello specifico per il progetto “pagoPA - Sistema dei Pagamenti elettronici a favore della Pubblica Amministrazione”.

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, nonché la pianificazione degli stessi.

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; oltre a quanto previsto nel Capitolato tecnico predisposto da Consip per i “Servizi di supporto alle attività delle Pubbliche Amministrazioni”; quanto successivamente disposto nel contratto; quanto previsto in materia dalla legge e dai regolamenti vigenti.

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 alle attività di *governance* del sistema dei pagamenti pagoPA, AgID necessita di un supporto specialistico consulenziale. Il presente capitolato ha per oggetto l’affidamento delle seguenti attività:

1. Supporto alla definizione dei requisiti e delle specifiche funzionali per l’evoluzione dell’infrastruttura del Nodo dei Pagamenti SPC;
2. Supporto al monitoraggio degli interventi di adeguamento dell’infrastruttura del Nodo dei Pagamenti SPC;
3. Supporto alla definizione della reportistica operativa e direzionale per il monitoraggio integrato dei KPI di avanzamento del progetto.
4. Supporto al coordinamento e presidio dei Gruppi di lavoro.
5. Formazione utenti.

Art. 2.3 Descrizione delle caratteristiche dei servizi richiesti

2.3.1 Supporto alla definizione dei requisiti e delle specifiche funzionali per l'evoluzione dell'infrastruttura del Nodo dei Pagamenti SPC

Lo scopo dell'attività è quello di produrre una descrizione formale delle esigenze di evoluzione della piattaforma dei pagamenti utilizzata nell'ambito del progetto pagoPA. Le suddette attività saranno conseguenti all'analisi delle esigenze degli Enti Creditori, dei PSP e della normativa di settore di riferimento condotte di concerto con l'AgID. 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 Soggetto Aggiudicatario dovrà assicurare la massima attenzione e accuratezza in questa attività, utilizzando processi di lavoro adeguati e standard 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 – 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 da esso erogate (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 semi-formali 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 semi-formale (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.

2.3.2 Supporto al monitoraggio degli interventi di adeguamento dell'infrastruttura del Nodo dei Pagamenti SPC

A valle della definizione dell'analisi dei requisiti ed analisi funzionale preliminare, dovranno essere svolte, a cura del *provider* che ha in gestione l'infrastruttura del Nodo dei Pagamenti SPC, le attività di stima degli interventi di adeguamento del software in termini di *effort* e *timing* dei rilasci. Tutte le attività di pianificazione dei vari interventi e di monitoraggio della fase di *delivery* e post avvio restano a carico dell'AgID. Lo scopo di questa attività è quello di supportare l'AgID nello svolgimento di tutte le attività necessarie per monitorare l'implementazione degli interventi di adeguamento previsti dalla fase di analisi dei requisiti.

Nello specifico il Proponente dovrà:

1. definire e aggiornare il *masterplan* di tutti gli interventi evolutivi, riportando per ciascuno di essi la mappatura delle milestone, le tempistiche e l'*effort* richiesto;
2. produrre ed aggiornare un cronoprogramma di dettaglio degli interventi con descrizione dettagliata delle attività, delle date, delle priorità/vincoli da rispettare, collegamento con i requisiti mappati;
3. produrre ed aggiornare un *issue monitor* allo scopo di rilevare rischi potenziali di ritardi dei rilasci, *issues* verificate che comportano una ri-pianificazione, le azioni di risoluzione previste e i responsabili delle stesse;
4. produrre dei report di stato di avanzamento lavoro del piano complessivo e viste singole per intervento;
5. supportare l'AgID nelle attività organizzative di coordinamento e interrelazione tra gli Enti Creditori, i PSP ed il tavolo operativo.

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.

2.3.3 Supporto alla definizione della reportistica operativa e direzionale per il monitoraggio integrato dei KPI di avanzamento del progetto.

Data la rilevante importanza assunta dalla progettualità pagoPA a livello di Sistema, riconosciuta anche da Banca d'Italia, e nell'ambito dei progetti strategici definiti all'interno del Piano Triennale predisposti dall'AgID, dovranno essere definiti appositi indicatori per il monitoraggio integrato delle attività di avanzamento.

Al tal fine, il Soggetto Aggiudicatario dovrà effettuare un'analisi dei principali indicatori di avanzamento sia operativo che direzionale, quest'ultimi anche con riferimento agli indicatori richiesti a livello comunitario, per proporre ed elaborare una reportistica di monitoraggio direzionale inerente i progetti strategici attualmente in uso presso AgID.

Nello specifico il Proponente dovrà:

1. elaborare indicatori per il monitoraggio delle adesioni ed attivazioni degli Enti Creditori e PSP e produrre rapporti di stato di avanzamento;

2. elaborare indicatori per il monitoraggio delle transazioni e produrre rapporti di analisi e stato di avanzamento;
3. elaborare un rapporto periodico con analisi quantitative e qualitative sullo stato di avanzamento complessivo del progetto, visione del mercato dei pagamenti;
4. elaborare analisi a supporto delle azioni di diffusione e *governance* dell'AgID.

Nella propria offerta tecnica il Proponente dovrà proporre delle metodologie per elaborare i report di avanzamento, delineare i principali dei KPI e la rispettiva reportistica operativa e direzionale per il controllo degli stessi.

2.3.4 Supporto al coordinamento e presidio dei Gruppi di lavoro.

L'AgID è costantemente impegnata nelle attività di *governance* della progettualità pagoPA e nelle relative attività, ad esempio nello specifico nell'aggiornamento delle Linee guida e relativa documentazione tecnica, supporto alla PA nel processo di adesione ed attivazione, coordinamento di tutte le iniziative a livello centrale e locale di standardizzazione dei servizi di pagamento anche in relazione alle iniziative intraprese in ambito europeo. In questo contesto l'attività in oggetto ha lo scopo di supportare l'AgID nel coordinamento e nel presidio dei diversi gruppi di lavoro formati con i diversi attori (es. PA, PSP) e i vari *stakeholder* (Ministeri e Autorità competenti) per l'evoluzione del sistema dei pagamenti elettronici ed il monitoraggio dello stesso. Nello specifico dovranno essere prodotti documenti sull'organizzazione dei Comitati e dei Gruppi e svolte attività di coordinamento.

Nella propria offerta tecnica il Proponente dovrà proporre delle metodologie di *program management* e tecniche e soluzioni per agevolare la *governance* dei lavori.

2.3.5 Formazione utenti.

Il servizio di formazione per gli utenti avrà lo scopo di trasferire al personale interno dell'AgID le tecniche e gli strumenti di lavoro utilizzati in particolar modo per le attività di cui ai paragrafi 2.3.2; 2.3.3; 2.3.4. Le suddette attività consisteranno in *training on the job*, comprendendo anche la predisposizione di materiale didattico per l'illustrazione dei KPI e relativa reportistica, *utility* per il monitoraggio dell'avanzamento del progetto, nonché brevi sedute formative di circa mezza giornata ciascuna, da ripetersi in più sessioni per le varie tipologie di utenti.

È richiesta al Soggetto Aggiudicatario l'erogazione dei servizi di formazione entro un numero massimo di 20 giornate lavorative con un mix di risorse professionali che abbiano esperienza negli ambiti di riferimento.

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 Proponente dovrà indicare le attività da svolgere con indicazione dei tempi previsti, delle principali fasi e dei *deliverable* 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 definisce fasi, attività, obiettivi e risultati attesi per ciascuna fase e attività. Il Piano di progetto dovrà essere approvato dalla Stazione Appaltante, che potrà richiedere eventuali modifiche.

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 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	Consulente Senior	Consulente Junior	TOTALE
	(gg/p)	(gg/p)	(gg/p)	(gg/p)
1. Definizione dei requisiti e delle specifiche funzionali per l'evoluzione dell'infrastruttura del Nodo dei Pagamenti SPC.	10	45	83	138
2. Monitoraggio degli interventi di adeguamento dell'infrastruttura del Nodo dei Pagamenti SPC.	20	40	80	140
3. Definizione della reportistica operativa e direzionale per il monitoraggio integrato dei KPI di avanzamento del progetto.	10	15	30	55
4. Coordinamento e presidio dei Gruppi di lavoro.	10	10	22	42
5. Formazione utenti.	5	5	10	20
Totale gg/p attività 1) + 2) + 3) + 4) + 5)	55	115	225	395

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;
- Consulente Senior;
- Consulente Junior.

Di seguito, si delineano 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"> • Piano di progetto e SAL • <i>Deliverable</i> di progetto 	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni di progetto esecutive 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione di progetto
Compiti principali	<ul style="list-style-type: none"> • Organizza, coordina e conduce il team di progetto • Supervisiona i progressi del progetto • Coordina, registra ed assicura la conformità alla qualità • Diffonde e distribuisce l'informazione che proviene dal committente • Si conforma al budget ed ai tempi di consegna • Aggiorna il piano di progetto e i SAL di progetto secondo i mutevoli accadimenti 		
e-competence <i>(da e-CF)</i>	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	
	E.7. Gestione del Cambiamento del Business	Livello 3	
Area di applicazione dei KPI	Raggiungimento degli obiettivi di progetto		

Titolo del profilo	CONSULENTE SENIOR		
Descrizione sintetica	Definisce i requisiti e le specifiche funzionali, monitora lo stato di avanzamento del piano di rilasci, gestisce il log delle problematiche/risoluzioni, predispone documenti e coordina i gruppi di lavoro, trasferisce il know-how e definisce i KPI e la reportistica.		
Missione	Assicura l'integrazione tra i progetti strategici e il piano triennale.		
Risultati attesi	Responsabile finale	Esecutore	Contributore
	<ul style="list-style-type: none"> Documentazione intermedia di progetto 	<ul style="list-style-type: none"> Riunioni operative Piano di progetto e SAL <i>Deliverable</i> di progetto 	-
Compiti principali	<ul style="list-style-type: none"> Definisce requisiti e specifiche funzionali Monitora la delivery e gestisce l'issue log Trasferisce know-how Predispone materiale di analisi e documenti di governance dei gruppi di lavoro, supporto il coordinamento dei lavori Definisce i KPI e la reportistica operativa e direzionale Predispone SAL e piani di progetto 		
e-competence (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	
Area di applicazione dei KPI	Requisiti e specifiche funzionali, Reportistica		
Titolo del Profilo	CONSULENTE JUNIOR		
Descrizione sintetica	Supporta la definizione di requisiti e specifiche funzionali, processi, il trasferimento di know-how la definizione della reportistica		
Missione	Assicura il supporto all'integrazione tra i progetti strategici e il piano triennale		
Responsabile finale	Esecutore	Contributore	
-	Documentazione intermedia di progetto	<ul style="list-style-type: none"> Riunioni operative Piano di progetto e SAL <i>Deliverable</i> di progetto 	
Compiti principali	<ul style="list-style-type: none"> Adatta la documentazione Fornisce supporto al Consulente Senior 		

e-competence (da e-CF)	B.5. Produzione della documentazione	Livello 3
	E.5. Miglioramento del Processo	Livello 3
Area di applicazione dei KPI	Requisiti e specifiche funzionali, Reportistica	

Tabella 2 – Profili

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.

Deliverable	Valori di soglia
Consegna del documento di requisiti e specifiche funzionali (paragrafo 2.3.2 delle attività di cui al punto 1)	Consegna nei tempi indicati nel Piano di progetto proposto dal Soggetto Aggiudicatario e approvato dalla Stazione appaltante e comunque <u>entro 1 mese dall'inizio della richiesta</u>
Consegna del documento <i>master plan</i> delle evolutive e piano di dettaglio (paragrafo 2.3.3 delle attività di cui al punto 1 e 2)	Rispetto dei tempi indicati Piano di progetto proposto dal Soggetto Aggiudicatario e approvato dalla Stazione appaltante e comunque <u>entro 1 mese dall'inizio delle prestazioni</u>
Consegna del documento <i>issue log</i> (paragrafo 2.3.3 delle attività di cui al punto 3)	Rispetto dei tempi indicati Piano di progetto proposto dal Soggetto Aggiudicatario e approvato dalla Stazione appaltante e comunque <u>entro 1 mese dalla data di approvazione del <i>master plan</i></u>
Consegna del documento di definizione dei KPI e della reportistica operativa e direzionale (paragrafo 2.3.4 delle attività di cui al punto 1 e 2)	Consegna nei tempi indicati nel Piano di progetto proposto dal Soggetto Aggiudicatario e approvato dalla Stazione appaltante e comunque <u>entro 3 mesi dall'inizio delle prestazioni</u>
Consegna del Report periodico (paragrafo 2.3.4 delle attività di cui al punto 3)	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 documento di governance dei gruppi di lavoro (paragrafo 2.3.5)	Consegna nei tempi indicati nel Piano di progetto proposto dal Soggetto Aggiudicatario e approvato dalla Stazione appaltante e comunque <u>entro 2 mesi dall'inizio delle prestazioni</u>
Rispetto della data di completamento nei tempi della formazione (paragrafo 2.3.6)	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 attesi	Raggiungimento degli obiettivi fissati dal RUP a seguito dell'approvazione del Piano di Progetto e della definizione delle attività

Tabella 3 – Tempistiche di consegna e adempimenti

Art. 3.3 Personale

I profili delle risorse professionali offerte dal Proponente devono corrispondere ai requisiti di esperienza e conoscenza professionale definiti nel Capitolato tecnico, nonché a quelli proposti dal Proponente in sede di offerta.

Il Soggetto Aggiudicatario è tenuto ad osservare tutti gli obblighi derivanti da leggi vigenti, o disposizioni di legge che dovessero intervenire, durante la vigenza del contratto, in materia di sicurezza, assicurazioni, previdenza e assistenza, nonché di rapporto di lavoro in genere, ed a provvedere altresì all'amministrazione e a tutti gli obblighi derivanti dal contratto collettivo di lavoro della competente categoria.

Sezione 4 - Modalità di erogazione e verifica delle prestazioni

Art. 4.1 Inizio, durata, modalità di erogazione della prestazione nell'ambito dell'importo massimo spendibile

I servizi di supporto, sopra descritti, saranno erogati per 18 (diciotto) mesi, a partire dalla data di avvio del servizio decisa dal RUP, tenuto conto di quanto previsto nel Disciplinare, in modalità "progettuale" e a misura entro il corrispettivo contrattuale massimo indicato nel paragrafo 5: l'attività di supporto dovrà essere eseguita in base al "piano di progetto" definito dall'AgID e specificato nel paragrafo 3.2 – Livelli di servizio e risultati attesi.

La Stazione Appaltante, in seguito alla sottoscrizione del contratto con il Prestatore, si riserva la facoltà di richiedere al medesimo l'erogazione di ulteriori giornate/persona rispetto al minimo di giornate precisato nella tabella 1 del paragrafo 2.4.2.

A tale facoltà della Stazione Appaltante corrisponde, sin da ora, l'impegno del Prestatore di provvedere all'erogazione delle ulteriori giornate/persona fino all'importo complessivo massimo spendibile.

Tale facoltà è esercitata, con preavviso di almeno 15 giorni, per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo PEC in seguito all'avvenuta erogazione delle giornate/persona di cui al minimo contrattuale previsto nel paragrafo 2.4.2 Stima dell'impegno del presente Capitolato tecnico.

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	€ 200,00
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	€ 200,00
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.	€ 200,00

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 l'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. È fatto salvo il diritto della Stazione Appaltante al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

Art. 4.3 – Verifica, vigilanza e controlli

Per tutta la durata del contratto sarà possibile espletare le verifiche necessarie per misurare l'efficacia del servizio svolto in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni. L'esito positivo dei controlli non esonera da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione dei servizi resi, ancorché non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

Il RUP/DE ha la facoltà di verificare in qualsiasi momento, durante l'esecuzione delle prestazioni, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni stesse. 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.

La stazione appaltante svolgerà vigilanza e controlli attraverso il RUP e il Direttore dell'esecuzione e persone incaricate.

Le verifiche e i controlli avranno ad oggetto gli aspetti già enucleati nella parte che attiene più propriamente ai livelli di servizio e agli obiettivi attesi, nonché:

- l'adeguatezza delle competenze delle risorse rispetto alle attività e *deliverable* richiesti;
- il periodo di permanenza e di svolgimento delle attività delle risorse del prestatore presso l'AgID;
- l'adeguatezza e completezza dei supporti forniti e dei *deliverable* prodotti;
- la tempestività ed efficacia delle attività svolte in termini qualitativi e quantitativi.

Sezione 5 – Corrispettivi fatturazione e pagamenti

L'importo complessivo massimo spendibile del contratto è 205.000,00, IVA esclusa.

La fatturazione dei corrispettivi relativi ai servizi oggetto dell'appalto sarà eseguita con cadenza trimestrale, a seguito della relativa verifica di conformità con esito positivo della rendicontazione presentata dal prestatore nella quale saranno indicati gli obiettivi raggiunti, i *deliverable* consegnate e i gg.pp. delle risorse professionali impegnate nelle attività.

A seguito della verifica di conformità succitata e previa emissione dell'attestazione di regolare esecuzione da parte del Responsabile Unico del Procedimento (RUP) e Direttore dell'esecuzione dell'AgID, attestazione che sarà effettuata entro 20 (venti) giorni successivi dalla conclusione del semestre di riferimento, il Prestatore potrà fatturare.

Il Prestatore, in ottemperanza a quanto previsto dal D.M. n. 55 del 3 aprile 2013, dovrà produrre esclusivamente fatture elettroniche, utilizzando il seguente Codice Univoco Ufficio dell’Agenzia: UF4NU9, consultando per quanto di proprio interesse, il sito www.fatturapa.gov.it, inerente le modalità di predisposizione e trasmissione della fattura elettronica, e il sito www.indicepa.gov.it in merito all’identificazione degli uffici destinatari della fattura elettronica. Il pagamento è subordinato alla stipulazione del contratto. In ottemperanza agli adempimenti fiscali previsti dalla vigente normativa nazionale (art. 6, comma 3, del D.M. n. 55/2013), i dati necessari alla fatturazione elettronica sono i seguenti:

- Denominazione Ente: Agenzia per l’Italia Digitale
- Codice Univoco Ufficio: UF4NU9
- Nome dell’ufficio: Uff_e FatturaPA
- C.F. del servizio di F.E.: 97735020584

La mancata indicazione di uno dei dati sopra indicati comporterà lo scarto da parte del Sistema di interscambio (SDI) dell’Agenzia delle Entrate e il conseguente mancato inoltro a AgID.

Si precisa che AgID è esclusa dalla platea dei destinatari del meccanismo della scissione dei pagamenti (*split payment*) previsto dall’articolo 1, comma. 629, lettera b), della legge 23 dicembre 2014, n. 190 – Primi chiarimenti, punto 1.2 “Soggetti esclusi” (vedi Circolare Ag. Entrate – Direzione Centrale Normativa n. 1/E del 9 febbraio 2015); eventuali fatture contenenti erroneamente lo split payment saranno passibili di rifiuti tramite lo SDI (Sistema di Interscambio) dell’Agenzia delle entrate.

Sono inoltre elementi essenziali della fattura:

- i riferimenti (protocollo e data) della lettera contratto di affidamento del servizio e/o della fornitura;
- la descrizione del servizio o della fornitura cui la fattura fa riferimento;
- “la competenza temporale del servizio”, l’anno cui si riferisce il costo del servizio o della fornitura (es. dal gg/mm/aa al gg/mm/aa);
- il CIG (Codice Identificativo Gara), in base all’art 25 comma 2 del DL 66/2014 (convertito dalla L. 23 giugno 2014, n. 89);
- tutti gli elementi utili alla comprensione degli importi unitari e totali che hanno condotto all’importo fatturato (limitando il più possibile il ricorso a documenti collegati);
- eventuale titolo di non imponibilità o esenzione IVA.

La ricezione di una fattura difforme da quanto sopra riportato può comportare per l’Agenzia il rifiuto della fattura stessa, qualora l’assenza di uno dei suddetti dati non permetta l’accertamento dell’effettivo rapporto di fornitura.

Si ricorda inoltre che l’AgID non potrà procedere al pagamento di una fattura priva del CIG (Codice Identificativo Gara), in base all’art 25 comma 2 del DL 66/2014 (convertito dalla L. 23 giugno 2014, n. 89).

I pagamenti verranno effettuati entro 30 giorni dalla data di presentazione della fattura.

Il pagamento avverrà mediante ordine di bonifico su conto corrente segnalato dal Soggetto Aggiudicatario, che dovrà rispettare le disposizioni di cui all’art. 3 della Legge n. 136/2010 e assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata Legge.

In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione da parte della Stazione Appaltante.

In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D. Lgs. 09.10.2002, n. 231, come modificato dal D.Lgs. 09.11.2012, n. 192.

Sezione 6. Responsabilità, recesso, risoluzione

La Stazione Appaltante si riserva, inoltre, la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 1671 c.c., in qualunque tempo e fino al termine dell'Appalto.

Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo PEC. Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi 15 giorni dal ricevimento di detta comunicazione.

In tal caso, la Stazione Appaltante si obbliga a pagare al Soggetto Aggiudicatario un'indennità corrispondente alle prestazioni già eseguite al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Amministrazione.

Per tutte le controversie che dovessero sorgere sulla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e scioglimento del contratto di appalto, sarà competente esclusivamente il Foro di Roma.

Il Prestatore 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 Prestatore di mantenere la Stazione Appaltante sollevata ed indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

AgID si riserva altresì la facoltà di risolvere il contratto senza oneri per AgID, per grave inadempienza qualora il sistema presenti malfunzionamenti o carenze e qualora le attività previste nel Piano di dettaglio, non siano portate a termine in tempo utile alla scadenza definita dal RUP e alle attività di gestione contabile che l'AgID deve assicurare.

AgID si riserva di recedere dall'affidamento, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza oneri per AgID, con un preavviso di almeno un mese (da comunicare via PEC), fatto salvo il riconoscimento delle prestazioni richieste e regolarmente eseguite.

L'Agenzia si riserva di recedere dal presente contratto anticipatamente, anche in linea con il quadro normativo vigente ed in particolare con quanto disposto dalle disposizioni in materia di spending review (art. 1 D.L. n. 95/2012 – Legge n. 135/2012; art. 26 legge 23 dicembre 1999), qualora durante la vigenza del contratto emergano anche sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) o nell'ambito delle Convenzioni e/o Accordi Quadro della Consip, soluzioni tecnico-economiche complessivamente più vantaggiose, ovvero qualora l'Agenzia riesca a concludere, a seguito di gara, un nuovo contratto. Resta inteso che nulla sarà dovuto al Prestatore, a qualsiasi titolo, salvo il pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite fino a quel momento.

L'Agenzia, inoltre, procederà alla risoluzione del contratto, in danno e colpa del Prestatore, in caso di:

- frode o grave negligenza nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali;
- circostanze, determinatesi per colpa del Prestatore, tali da rendere impossibile la prosecuzione dei rapporti fra le parti;
- subappalto, cessione del contratto, cessazione attività, concordato preventivo, fallimento.

Il presente contratto è condizionato, in via risolutiva, all'esito negativo del controllo di veridicità delle dichiarazioni rese da codesta Società ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 445/2000; in tali ipotesi – fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, comma 3 del D.P.R. 445/2000 – il contratto si intende risolto, fatto salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Art. 6.1 Riservatezza

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.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO