



**DETERMINAZIONE N. 228/2021**

**OGGETTO:** Determinazione a contrarre tramite Contratto esecutivo di adesione al Contratto-Quadro CONSIP *“Procedura ristretta, suddivisa in 4 lotti, per l’affidamento dei servizi Cloud Computing, di Sicurezza, di realizzazione di Portali e Servizi online e di Cooperazione applicativa per le Pubbliche Amministrazioni”* (Lotto 2) per l’acquisizione di servizi di Identità Digitale e Sicurezza Applicativa per l’adeguamento e la sicurezza del *“Customer Care per cittadini ed imprese”* e l’adozione e l’utilizzo sicuro delle identità digitali del Sistema Pubblico di Identità Digitale, SPID.  
Aggiornamento del programma acquisti vigente. (DT n. 464 del 29.10.2020).  
CIG derivato: 8642958A90

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell’Agenzia per l’Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell’Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l’innovazione; successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante *“Misure urgenti per la crescita del Paese”*, convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l’articolo 14-bis (Agenzia per l’Italia digitale) del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 (Codice dell’amministrazione digitale) e s.m.i.;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID);

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2020, registrato alla Corte dei Conti in data 17 febbraio 2020 al n. 232, con cui l’ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell’Agenzia per l’Italia Digitale, con decorrenza 20 gennaio 2020;

**VISTO** il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. recante il *“Codice dell’amministrazione digitale”* e, in particolare, l’art. 64 rubricato *“Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni”*;

**VISTO** il Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020 - 2022, approvato con D.P.C.M. 17 luglio 2020, registrato dalla Corte dei Conti in data 4 settembre 2020 al n. 2053;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio di Ministri 24 ottobre 2014 recante *“Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell’identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese”*;

**VISTO** il decreto legge 16 luglio 2020, n. 76 recante *“Misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitale”*, convertito con modificazioni dalla legge 11 settembre 2020, n. 120;

**CONSIDERATO** che fra i progetti dell’Agenzia per l’Italia Digitale, vi è il sistema SPID (il Sistema Pubblico di Identità Digitale), istituito mediante il DPCM del 14 ottobre 2014, avviato dal 2016 e notificato alla Commissione Europea come schema di identificazione ai sensi del Regolamento eIDAS, pubblicato come tale nella Gazzetta Ufficiale Europea a Ottobre 2018, previsto come piattaforma di identificazione informatica dall’art. 64 del CAD, che garantisce a tutti i cittadini e le imprese un accesso unico, sicuro e protetto ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati aderenti ed è tra le piattaforme abilitanti previste nel Piano Triennale per l’informatica nella Pubblica Amministrazione;

**CONSIDERATO** che dal 2019 tutti i Paesi membri dell'UE sono tenuti ad accettare le identità italiane e che lo stato di avanzamento degli stati membri che accettano SPID come strumento di identificazione è disponibile presso il cruscotto di avanzamento del progetto FICEP (First Italian Cross-border eIDAS Proxy);

**CONSIDERATO** che il circuito SPID è composto attualmente da:

- 9 gestori di identità digitale (Identity Provider, IdP): di questi 8 sono privati (Aruba, Register, Poste Italiane, In.Te.S.A., Infocert, TI Trust Technologies, Sielte, Namirial) e 1 pubblico (Lepida, software in-house della Regione Emilia Romagna);
- Service Provider che permettono l'autenticazione ai propri servizi tramite SPID;
- Soggetti aggregatori di servizi pubblici e di servizi privati, ovvero pubbliche amministrazioni o privati che offrono a terzi (soggetti aggregati) la possibilità di rendere accessibili tramite lo SPID i rispettivi servizi. I soggetti aggregatori possono svolgere per il soggetto aggregato la sola funzione di autenticazione con SPID oppure ospitare l'intero servizio;
- Gestori di attributi qualificati, potenzialmente tutti i soggetti che in base ad una norma hanno il potere di attestare qualifiche, stati personali, poteri di persone fisiche;
- Registration Authority Officer (RAO) pubblici, soggetti incaricati alla verifica dell'identità personale dei cittadini che vogliono dotarsi dello SPID;

**CONSIDERATO** che:

- la richiesta di adesione a SPID ha registrato un incremento esponenziale, anche a seguito del periodo emergenziale dovuto al diffondersi del Covid-19;
- è divenuto essenziale promuovere la rapida e capillare diffusione di SPID per favorire la fruizione dei servizi in rete delle pubbliche amministrazioni e agevolarne l'accesso a cittadini e imprese, anche in mobilità, ai sensi e per gli effetti dell'art. 64 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.;
- vi è un interesse comune per la promozione e l'agevolazione dell'innovazione tecnologica e della trasformazione digitale del Paese sia per l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) che per il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio, (nel prosieguo per brevità Dipartimento o DTD) anche nell'ambito del Sistema SPID, specialmente alla luce delle attuali esigenze di immediata semplificazione e informatizzazione dei servizi, emerse nel contesto emergenziale dovuto al diffondersi del Covid-19;

**VISTO** l'Accordo di collaborazione ai sensi dell'art. 15 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 per il supporto al Sistema SPID, sottoscritto dalle parti il 5 e il 7 novembre 2020 ed approvato con la determinazione nr. 480 del 7 novembre 2020, per la realizzazione, gestione e implementazione: del "Customer Service Tecnico", per la messa in produzione e il mantenimento della funzione di autenticazione SPID ai servizi in rete dei fornitori di servizi, dei soggetti aggregatori e dei gestori di attributi qualificati; del "Customer Care per cittadini e imprese", per agevolare la fruizione di SPID da parte di cittadini e imprese; della piattaforma SPID dedicata all'onboarding – validator; delle attività di revisione del sito web <https://www.spid.gov.it>;

**CONSIDERATO** che è necessario:

- migliorare la diffusione e l'usabilità e favorire l'evoluzione e il consolidamento del sistema SPID, rilasciare le credenziali SPID a 1 italiano su 2 entro il 2021, coprendo tutte le fasce della popolazione e tutto il territorio nazionale, inclusi target specifici, quali le minoranze, i minori, i residenti all'estero, e i non digitalizzati;
- far diventare SPID il sistema di autenticazione per l'accesso a tutti i servizi della PA e creare un modello di business sostenibile per tutti i componenti del sistema tramite la proposizione di SPID al mondo del privato, in particolare l'autenticazione digitale di servizi bancari, di telefonia, assicurativi

- e dei prodotti digital native che richiedono il riconoscimento della persona fisica;
- dare attuazione al decreto legge 16 luglio 2020, n. 76 recante “Misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitale” (convertito con modificazioni dalla legge 11 settembre 2020, n. 120) che ha previsto, tra l’altro, che entro il 28 febbraio 2021 l’accesso a tutti i servizi digitali delle Pubblica Amministrazione avvenga esclusivamente tramite l’identità digitale SPID o la Carta d’identità elettronica;

**CONSIDERATO** che alla luce del citato Accordo DTD - AgID si prevedono specifiche attività volte al raggiungimento degli obiettivi citati, nonché fra gli altri, la realizzazione del Customer Care per cittadini e imprese (CC) e che a tal fine:

- il Dipartimento (DTD) si è impegnato a:
  - a) fornire, anche attraverso il supporto del Program Office, gli indirizzi per il corretto ed efficace svolgimento delle azioni di miglioramento dell’erogazione del servizio di CC;
  - b) mettere a disposizione dell’Agenzia le risorse finanziarie concordate;
- AgID si è impegnata a realizzare le seguenti attività, come dettagliate all’interno dell’Allegato progettuale:
  - a) acquisizione e formazione specifica delle risorse professionali da adibire alle attività di gestione del CC;
  - b) impostazione e avvio del CC che si occuperà di:
    - fornire un servizio di assistenza informativo su SPID e sulle modalità di attivazione;
    - agevolare gli utenti nella risoluzione delle problematiche riscontrate presso i gestori delle identità digitali o i fornitori di servizi pubblici e privati, anche attraverso il dialogo con questi;
    - realizzare e aggiornare una base informativa open source recante domande e relative risposte nonché schede informative tematiche, al fine di garantire all’utenza riscontri standard immediatamente fruibili;
    - allineare le informazioni contenute nella base informativa con la sezione concernente le domande frequenti, consultabile sul sito [spid.gov.it](http://spid.gov.it) e sul sito istituzionale dell’Agenzia;
    - gestire i quesiti posti dall’utenza all’interno del gruppo Facebook dedicato a SPID;
  - c) gestione delle richieste di assistenza di particolare complessità;
  - d) monitoraggio del CC ed elaborazione di report periodici.

**CONSIDERATO** che occorre adeguare e potenziare i servizi di supporto erogati dal “Customer Care per cittadini ed imprese” (“CC”) per favorire l’adozione e l’utilizzo sicuro delle identità digitali del Sistema SPID e fornire all’utenza una corretta informazione sulle modalità di attivazione e di funzionamento di SPID nonché di accesso ai servizi online tramite l’identità digitale;

**CONSIDERATO** che è necessario e urgente adeguare, evolvere e tarare progressivamente l’organizzazione, i processi e lo staff del servizio di CC, al fine di garantire a regime:

1. Presa in carico delle richieste di assistenza e prima interlocuzione, entro 2 giorni lavorativi dalla registrazione per le esigenze a priorità “standard”.
2. Presa in carico delle richieste di assistenza e prima interlocuzione, entro 1 ora (in orario lavorativo) dalla comunicazione di priorità “alta” da parte di AgID, per un numero di richieste in parallelo al massimo pari al numero dei componenti del servizio di supporto al CC SPID ed in modo compatibile con il numero di richieste per complessità in coda, da dover chiudere nella giornata.
3. Aggiornamento tempestivo della base dati informativa e delle domande frequenti, entro 3 ore (in orario lavorativo) dalla comunicazione da parte di AgID delle nuove disposizioni e della documentazione correlata (DLgs., Norme Attuative/Esplicative, Schede Informative, Casi D’Uso) oggetto di pubblicazione.

4. Supporto e coordinamento con il servizio comunicazione per l'adeguamento delle risposte con il canale di social care del Gruppo SPID presente su Facebook.

**CONSIDERATO** che al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi attesi, tenuto conto delle effettive competenze tecniche richieste per lo svolgimento delle attività previste, l'Accordo prevede espressamente che il Dipartimento e l'AgID possano avvalersi di fornitori, di operatori economici, ferma restando, nelle relative procedure di affidamento, l'osservanza delle norme vigenti;

**CONSIDERATO** che in linea con le principali disposizioni che regolano i contratti pubblici e gli acquisti di beni e servizi ICT, obbligando fra l'altro a verificare in primis la fattibilità di ricorrere alle Convenzioni/Accordi quadro/Contratti quadro Consip, di seguito sinteticamente richiamate:

- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, concernente il nuovo "Codice dei contratti pubblici" e ss.mm.ii.;
- l'art. 1, comma 449 e 450 della legge n. 296 del 27 dicembre 2006 e ss.mm.ii. e la Legge 28 dicembre 2015, n. 208, contenente "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2016)" con particolare riferimento ai commi da 494 a 520; si è riscontrata in primis la fattibilità e idoneità di ricorrere al Contratto Quadro SPC Cloud - Lotto 2 – "Servizi di cloud computing, di sicurezza, di realizzazione di portali e servizi online e di cooperazione applicativa per le pubbliche amministrazioni" stipulato tra Consip s.p.a. e il RTI composto da Leonardo-Finmeccanica S.p.A. (mandataria), IBM Italia S.p.A., Sistemi Informativi S.r.l., Fastweb S.p.A., che si è rivelato particolarmente idoneo alle esigenze operative dell'Agenzia per l'acquisizione dei servizi essenziali agli obiettivi delineati per il Customer care;

**CONSIDERANDO:**

- la Determinazione nr 148 del 23 febbraio 2021 di adesione al citato Contratto Quadro SPC cloud lotto 2 per l'acquisizione di servizi per l'adeguamento e la sicurezza del Customer Care per cittadini e imprese del sistema SPID, secondo le linee di attività dell'Accordo definito fra il DTD e l'AgID per il Sistema SPID (DT n. 480 del 7.11.2020) e per l'aggiornamento del Programma acquisti dell'Agenzia (di cui alla DT n. 464 del 29.10.2020);
- il Piano fabbisogni predisposto e allegato all'Appunto del 5 febbraio 2021 con cui, a seguito degli approfondimenti degli Uffici competenti, per le motivazioni richiamate, si propone la definizione di un Contratto esecutivo in adesione al Contratto quadro SPC cloud lotto 2, per garantire servizi professionali di supporto ad hoc per la sicurezza informatica e l'adeguamento del "Customer Care (CC) per cittadini ed imprese" e per favorire l'adozione e l'utilizzo sicuro delle identità digitali del Sistema SPID, per il periodo fino alla scadenza del CQ, e per un importo massimo stimato di € 185.050,00 IVA esclusa, pari a € 225.761,00, IVA inclusa, Piano che è stato trasmesso all'RTI per il prosieguo con il prot. AgID nr. 4926 del 26.02.2020;
- il Progetto dei fabbisogni acquisito al protocollo AgID con il nr. 5126 del 2 marzo 2021 che con l'Appunto del 3 marzo 2021 del RUP (nominato con la citata DT di adesione nr. 148/2021), si propone di approvare per procedere alla stipula del conseguente Contratto Esecutivo;

**CONSIDERATO** che il Contratto Quadro cui si è aderito è basato su un Capitolato scritto congiuntamente tra AgID e Consip S.p.a. e che, ai sensi del parere dell'Avvocatura dello Stato, acquisito al protocollo dell'Agenzia con il nr. 12265 del 4 luglio 2018 e trasmesso a Consip con prot. nr. 14225 del 5 settembre 2018, non è dovuto il versamento del contributo previsto dall'art. 18 c. 3, L. 177/2009 e s.m.i. (a parziale ristoro delle spese di funzionamento della centrale di committenza) in particolare per i CQ SPC Cloud, avendo l'Agenzia un ruolo differente dalle Amministrazioni che aderiscono ai Contratti Quadro SPC cloud di cui trattasi, in virtù del qualificato apporto fornito alla predetta centrale di committenza nella predisposizione delle specifiche tecniche, nella stesura dei capitolati e atti di gara, nella loro gestione, supervisione e controllo;

**CONSIDERATO** che, ai sensi dell'art. 216 del citato Codice dei contratti Pubblici, il D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., l'adesione al Contratto Quadro - il cui bando è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale anteriormente all'entrata in vigore del nuovo Codice dei contratti pubblici (D.lgs. n. 50/2017 e s.m.i.) - conseguentemente ricade nell'ambito del previgente assetto normativo, di cui al D.lgs. 12 aprile 2006, n. 163;

**VISTA** la Determinazione nr. 7 del 9 gennaio 2021 con la quale il Direttore Generale autorizza la gestione provvisoria del budget 2021, dal 1 gennaio al 30 aprile 2021, fissando i limiti di costo mensile pari ad un dodicesimo del budget approvato nell'esercizio precedente, ovvero alla maggiore spesa necessaria ove si tratti di spese obbligatorie e non suscettibili di frazionamento e che sulla base dell'offerta pervenuta e della stima dei costi indicata, andrà garantita la connessa copertura di budget;

**CONSIDERATO** che la copertura di budget sarà assicurata in linea con le indicazioni del Servizio Programmazione, Pianificazione e Controllo di gestione;

**CONSIDERATO** che l'iniziativa è coerente con le linee di attività del citato Accordo definito dal DTD e dall'AgID ed approvato con la Determinazione n. 480/2020 del 7 novembre 2020 e che la procedura sarà inserita nell'aggiornamento del programma acquisti 2021 – 2022, approvato con la determinazione n. 464 adottata invece il 29 ottobre 2020, in aggiornamento del programma acquisti precedentemente in vigore;

#### **DETERMINA**

1. Di dare seguito alla determinazione di adesione al CQ SPC cloud lotto 2 n. 148/2021, citata in premessa, procedendo alla definizione e stipula con l'RTI composto da Leonardo-Finmeccanica S.p.A. (mandataria), IBM Italia S.p.A., Sistemi Informativi S.r.l., Fastweb S.p.A. del Contratto Esecutivo per l'acquisizione di servizi di Identità Digitale e Sicurezza Applicativa per l'adeguamento e la sicurezza del "Customer Care per cittadini ed imprese" e l'adozione e l'utilizzo sicuro delle identità digitali del Sistema SPID, per il periodo decorrente dalla stipula del CE, fino alla scadenza del CQ e per un importo massimo stimato di € 185.050,00 IVA esclusa, pari a € 225.761,00 IVA inclusa;

2. Di approvare, nel rispetto della procedura dettata dal citato Contratto-Quadro CONSIP "SPC Cloud - Lotto 2 - Servizi di realizzazione e gestione di portali e servizi on-line" il Progetto dei Fabbisogni allegato, parte integrante della presente determinazione, che sarà osservato nel periodo di vigenza del CE di cui trattasi unitamente all'annesso Piano delle misure di sicurezza;

3. Di stipulare il Contratto esecutivo nel testo allegato alla presente;

4. Di imputare il corrispettivo massimo spendibile stimato in linea con le indicazioni del servizio competente, inerenti la relativa copertura di budget;

5. Di confermare la nomina ai sensi dell'art. 10 e 119 del D.lgs. n. 163/2006 e dell'art. 119, 272, 273, 300, comma 2, del DPR n. 207/2010 del Dott. Antonio Giovanni Colella quale Responsabile del Procedimento (RUP) e Direttore dell'esecuzione (DE), per tutti gli adempimenti previsti dalla normativa citata, fra cui:

- il perfezionamento e la gestione del CIG;
- la gestione della procedura e del futuro contratto;
- la contemporanea informazione delle date di inizio e fine delle attività, sia ai referenti dell'Ufficio contabilità Finanza e Funzionamento sia ai referenti competenti per gli adempimenti connessi alla trasparenza;
- tutte le comunicazioni e gli adempimenti previsti dal CQ e dal contesto normativo vigente;

6. Di procedere all'aggiornamento del programma acquisti 2021 - 2022, approvato con la determinazione n. 464 del 29 ottobre 2020;

7. Di dare mandato ai competenti referenti per la pubblicazione sul sito istituzionale dell'AgID nella sezione "Amministrazione Trasparente".

Roma,

**Francesco Paorici**