

CONTRATTO QUADRO

per l'affidamento di servizi di
DIGITAL TRANSFORMATION

PER LE PA

Lotto 2 – AgID – Digitalizzazione SUAP e SUE

PIANO DEI FABBISOGNI



INDICE DEI CONTENUTI

1. INTRODUZIONE	1
1.1 SCOPO	1
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE	2
1.3 ASSUNZIONI	3
1.4 RIFERIMENTI	3
1.5 ACRONOMI E GLOSSARIO	3
2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE	3
3. CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
3.1 CONTESTO AS IS DEI SERVIZI	4
3.2 CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO	5
4. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO	5
4.1 OBIETTIVI E BENEFICI DA PERSEGUIRE	5
4.1.1 Filone SUAP	6
4.1.2 Filone SUE	8
4.2 CATEGORIZZAZIONE DELL'INTERVENTO	10
4.3 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE	11
5. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA	12
5.1 SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI	12
5.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE	12
5.3 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE	12
6. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO SERVIZI	12
6.1 ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI	13
6.2 ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI	13
6.3 ESIGENZE FORMATIVE	13
6.4 PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI	13
6.5 LIVELLI DI SERVIZIO	13



1. INTRODUZIONE

AgID - l'Agenzia per l'Italia Digitale - è l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica. AgID ha il compito di coordinare le amministrazioni nel percorso di attuazione del Piano Triennale per l'informatica della Pubblica amministrazione, favorendo la trasformazione digitale del Paese, ai sensi dell'articolo 14-bis, comma 2, lettera b) del D. Lgs. 82/2005.

Fino ad oggi gli **sportelli unici** delle attività produttive, nonostante la norma che li obbliga ad accettare pratiche esclusivamente per via telematica, non hanno mai funzionato pienamente, sia per la disomogeneità dei front-office, sia soprattutto per la frammentazione dei soggetti pubblici che intervengono nelle procedure e la mancanza di interoperabilità nel back-office, soprattutto nei flussi di scambio con gli enti terzi, cioè le amministrazioni che devono effettuare istruttorie tecniche e fornire pareri.

Per quanto concerne l'edilizia, all'istituzione dello Sportello unico per l'edilizia (**SUE**) non è seguito finora un obbligo normativo all'accettazione telematica delle pratiche (come è invece per il **SUAP**), per cui si sono sviluppati livelli molto disomogenei di digitalizzazione, oltre alla mancanza di integrazione dei sistemi informativi.

L'intervento si raccorda con il Subintervento 2.2.3: *“Digitalizzazione delle procedure per edilizia ed attività produttive e operatività degli sportelli unici”* del **PNRR** – volto alla realizzazione di un Ecosistema digitale dei SUE e SUAP che assicuri le comunicazioni tra i sistemi ICT delle amministrazioni interessate al fine di efficientare l'attuazione dei procedimenti amministrativi – che a sua volta ha sinergie con l'attuazione del **Single Digital Gateway** (Regolamento Europeo 2018/1724) – progetto gestito dal Dipartimento delle Politiche Comunitarie e dal Dipartimento per la Transizione Digitale, che ha l'obiettivo di costituire il punto unico di ingresso telematico per l'interazione con la PA a livello transfrontaliero.

L'intervento, che si concentrerà sulle procedure per le attività produttive e per l'edilizia, avverrà nell'ambito dell'**Agenda per la Semplificazione**, garantendo così sia la condivisione delle azioni, sia la continuità ed il potenziamento rispetto agli interventi già avviati negli anni scorsi, sia l'immediata cantierabilità dell'intervento, grazie anche alla continuità con i Gruppi di Lavoro sull'Interoperabilità dei SUAP che hanno già operato negli ultimi 5 anni in seno alle iniziative DFP/AgID (Agenda Semplificazione 2015-2020), e che hanno prodotto ad esempio gli schemi dei dati raccolti dai SUAP approvati in Conferenza Unificata quale rappresentazione digitale dei moduli standardizzati.

Si prevede, in particolare, di fare riferimento per il SUAP al gruppo tecnico previsto dall'allegato tecnico del DPR 160/2010 (6 rappresentanti di AgID, Unioncamere, Conferenza delle Regioni e ANCI) e per il SUE al Tavolo tecnico previsto dall'Agenda per Semplificazione ai sensi dell'articolo 15 del Decreto-legge 76/2020 convertito con Legge 120/2020 (12 rappresentanti di DFP/AgID, Conferenza delle Regioni, ANCI/UPI).

1.1 SCOPO

L'intervento si pone come obiettivo una piena **digitalizzazione dei processi di interoperabilità** (quali momenti di scambio di messaggi tra le amministrazioni coinvolte per dare seguito ai procedimenti amministrativi realizzati a seguito della presentazione di un'istanza da parte dei soggetti interessati) per **attività produttive e edilizia**, secondo:

- regole uniformi su tutto il territorio nazionale, in coerenza con le Linee Guida in materia di interoperabilità dei sistemi informatici delle PA adottate da AgID ai sensi del CAD, condizione necessaria per la piena operatività degli sportelli unici,



- un approccio integrato tra le due tipologie di procedure, in modo da favorire la piena integrazione tra SUAP e SUE.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il **Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione** (Piano Triennale d'ora in avanti) è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale dell'amministrazione italiana e del Paese. La strategia della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) contenuta nel Piano Triennale è pienamente coerente con il Piano di azione europeo sull'eGovernment, in riferimento al quale gli Stati membri sono impegnati a definire le proprie politiche interne.

Le **Gare Strategiche ICT** a supporto dello sviluppo del Piano Triennale, di cui la presente iniziativa ne costituisce parte, rappresentano l'insieme dei servizi messi a disposizione delle Amministrazioni per consentire la definizione e l'implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione Italiana. L'obiettivo è quello di creare il "sistema operativo" del Paese, ovvero una serie di componenti fondamentali sui quali definire ed erogare servizi più semplici ed efficaci per i cittadini, le imprese e la stessa Pubblica Amministrazione.

In particolare, AgID e il Team per la Trasformazione Digitale (TD) hanno fornito l'indirizzo strategico per la progettazione della presente iniziativa, con particolare enfasi sui meccanismi di coordinamento e controllo dell'utilizzo degli strumenti di acquisizione (c.d. Gare del Piano Strategico).

A tal fine Consip S.p.a., AgID e TD hanno definito un programma di gare strategiche ICT finalizzate ad accelerare i processi di procurement delle PA che hanno la necessità di contrattualizzare fornitori per essere supportate nel processo di trasformazione digitale.

Le PA devono intraprendere azioni per l'avvio di progetti finalizzati alla trasformazione digitale dei propri servizi in base al Modello strategico evolutivo dell'informatica della PA e ai principi definiti nel Piano Triennale. In capo ai Fornitori è la responsabilità di supportare le Amministrazioni mediante i servizi resi disponibili da tale iniziativa e supportare i soggetti deputati al coordinamento e controllo, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

Con riferimento ai principi sopra enunciati, l'iniziativa **Gara Digital Transformation** si pone, rispetto alle altre Gare Strategiche, come lo strumento di acquisizione di capacità ed indirizzamento del modello di una PA digitale, da disegnarsi e realizzarsi attraverso strategie e processi digitali. L'Amministrazione, aderendo all'iniziativa potrà quindi disegnare il proprio percorso di digitalizzazione avendo a disposizione competenze – di natura non strettamente tecnologica – in grado di supportarla in tutti i passaggi evolutivi verso un modello pienamente digitale. Tale strumento, fornisce, infatti i servizi di supporto specialistico per l'indirizzamento della strategia digitale delle Amministrazioni; per la definizione della pianificazione strategica ICT, per il disegno dei processi digitali funzionali all'erogazione di servizi digitali e alla transizione al digitale.

In attuazione di quanto, la procedura di gara ID 2069 bandita da Consip S.p.A. ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. lgs. n. 50/2016, suddivisa in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le pubbliche amministrazioni, consente tramite l'adesione al **Lotto n.2**, aggiudicato al **RTI Accenture - EY - Luiss**, di fruire degli specifici servizi di:

- Servizio Disegno del modello di erogazione del servizio digitale (L2.S1)
- Servizio Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale (L2.S2)
- Servizio Disegno della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione (L2.S3)

Accenture

EY

LUISS



1.3 ASSUNZIONI

N.A.

1.4 RIFERIMENTI

IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
ID 2069 - Digital Transformation - All. 1 Capitolato Tecnico Generale	Capitolato Tecnico Generale della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2069 - Digital Transformation - All. 1-bis Capitolato Tecnico Speciale	Capitolato Tecnico Speciale della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2069 - Digital Transformation - Capitolato d'Oneri	Capitolato d'Oneri della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2069 - Digital Transformation - Bando GURI	Bando GURI della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni

1.5 ACRONOMI E GLOSSARIO

DEFINIZIONE/ACRONIMO	DESCRIZIONE
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Impresa
AQ	Accordo Quadro
SUAP	Sportello unico per le attività produttive
SUE	Servizi Unificati per l'Edilizia
EIRA	<i>European Interoperability Reference Architecture</i>

2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

 DATI ANAGRAFICI DELL'AMMINISTRAZIONE	
Ragione sociale Amministrazione	AgID – Agenzia per l'Italia Digitale
Indirizzo	Viale Liszt 21
CAP	00144
Comune	Roma
Provincia	RM

Accenture

EY

LUISS





DATI ANAGRAFICI DELL'AMMINISTRAZIONE

Regione	Lazio
Codice Fiscale	97735020584
Indirizzo mail	direzione.generale@agid.gov.it
PEC	protocollo@pec.agid.gov.it
Codice PA	A463BFE



DATI ANAGRAFICI REFERENTE DELL'AMMINISTRAZIONE

Nome	Francesco
Cognome	Baldoni
Telefono	06.85264869
Indirizzo mail	Baldoni@agid.gov.it
PEC	protocollo@pec.agid.gov.it

3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

3.1 CONTESTO AS IS DEI SERVIZI

L'AgID, con il compito di coordinare le amministrazioni nel percorso di attuazione del Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione, favorendo la trasformazione digitale del Paese, supporta il Dipartimento della funzione pubblica nella realizzazione del Subintervento 2.2.3: "Digitalizzazione delle procedure per edilizia ed attività produttive e operatività degli sportelli unici" del PNRR, volto alla realizzazione di un Ecosistema digitale dei SUE e SUAP che assicuri le comunicazioni tra i sistemi ICT delle amministrazioni interessate al fine di efficientare l'attuazione dei procedimenti amministrativi.

Inoltre, in ottemperanza al Regolamento Europeo 2018/1724 "Single Digital Gateway", AgID ha avviato un progetto gestito dal Dipartimento delle Politiche Comunitarie e dal Dipartimento per la Transizione Digitale, che mira alla costituzione di un punto unico di ingresso telematico per l'interazione dei cittadini con la PA, individuando 21 procedure principali, tra cui il servizio "Notifica di un'attività commerciale, licenza per l'esercizio di un'attività commerciale, modifiche e cessazione di un'attività commerciale".

Il tema degli **sportelli unici** è stato, negli anni passati, oggetto di misure di semplificazione e standardizzazione, con l'obiettivo di offrire al cittadino e all'impresa un'interfaccia unica, indipendente dalla suddivisione delle competenze tra le diverse amministrazioni, volta alla riduzione dei tempi burocratici, spesso dilazionati anche dalla frammentazione dei passaggi e dalla mancanza di interoperabilità tra i sistemi informativi nel back-office.

Il regolamento per la semplificazione e il riordino della disciplina sullo Sportello unico delle attività produttive – **SUAP** (Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160) prevede, all' art. 2, commi 2 e 3, che la presentazione di domande, dichiarazioni, segnalazioni e comunicazioni, nonché le comunicazioni tra le amministrazioni che intervengono nel procedimento, avvengano esclusivamente in modalità telematica.

Analogamente, per la parte edilizia, il decreto del Presidente della Repubblica del 6 giugno 2001, n. 380 istituisce lo Sportello unico per l'edilizia (**SUE**), quale punto di accesso unico per il privato per l'acquisizione di



titoli edilizi e ufficio incaricato di curare, ove occorra, tutti i rapporti con le altre amministrazioni tenute a pronunciarsi in ordine all'intervento edilizio oggetto della richiesta. Inoltre, particolare rilievo assume, a fronte delle criticità segnalate nell'attestazione dello stato legittimo, la digitalizzazione degli archivi.

3.2 CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO

In merito alle **attività produttive**, attualmente, circa metà dei Comuni si avvalgono delle funzionalità del portale "impresainungiorno.gov.it" messe a disposizione da Unioncamere, circa 1.600 Comuni utilizzano i portali messi a disposizione dalla Regione di appartenenza (Calabria, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Sardegna e Toscana) e i restanti Comuni utilizzano sistemi autonomi.

A tutt'oggi, tuttavia, persiste una inadeguatezza e difformità sul territorio dei sistemi di front office, nonché un'insufficiente digitalizzazione del back office, che generano costi eccessivi e ritardi, per le imprese e i professionisti, nell'accesso ai servizi e, per le amministrazioni, in sede di controllo.

Per quanto concerne **l'edilizia**, è mancato finora un obbligo normativo all'accettazione telematica delle pratiche (come è invece per il SUAP), per cui si sono sviluppati livelli molto disomogenei di digitalizzazione, oltre alla mancanza di integrazione dei sistemi informativi.

4. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO

L'ambito funzionale per il quale sono richiesti i servizi oggetto di tale piano dei fabbisogni risponde ai seguenti criteri di intervento innovativi:

- **standardizzazione condivisa:** l'intervento dovrà avvenire attraverso la definizione di regole comuni e condivise di interoperabilità dei sistemi informatici utilizzati dalle amministrazioni coinvolte, in modo da ottimizzare gli investimenti e concordare con tutti i soggetti sia gli obiettivi da raggiungere sia il percorso;
- **salvaguardia degli investimenti** già effettuati dalle amministrazioni in questo ambito (anche perché si tratta di materie nelle quali vi è titolarità di regioni ed autonomie locali), puntando a far evolvere i sistemi esistenti verso gli standard condivisi;
- **sussidiarietà:** è prevista una soluzione "nazionale", che può essere adottata da quegli enti, diversi dai Comuni interessati dai procedimenti amministrativi afferenti gli sportelli unici, che non riescono/possono/vogliono convergere i loro sistemi verso gli standard condivisi; di conseguenza, per chi non raggiunge gli standard condivisi nei tempi concordati scatta l'obbligo di adozione della soluzione nazionale messa a disposizione.

Ai criteri sopra descritti, si aggiunge la necessità di realizzare anche **eventuali adeguamenti normativi**, in carico al Dipartimento della funzione pubblica, predisponendo in tal modo le più idonee condizioni per l'adeguamento di tutti gli enti coinvolti.

4.1 OBIETTIVI E BENEFICI DA PERSEGUIRE

Con l'obiettivo di garantire la **comunicazione tra i sistemi ICT** utilizzati dalle Pubbliche Amministrazioni interessate dalle procedure per edilizia ed attività produttive per dare seguito all'Ecosistema digitale dei SUE e SUAP e di salvaguardare, ove possibile, gli investimenti già realizzati dalle Pubbliche Amministrazioni interessate, risulta, pertanto, necessario:

- analizzare lo **stato AS IS** di evoluzione tecnologica dei sistemi ICT utilizzati dalle Pubbliche Amministrazioni coinvolte nelle procedure per edilizia ed attività produttive degli **sportelli unici**;

Accenture

EY

LUISS



- individuare gli elementi tecnici necessari al processo di adozione delle **Specifiche tecniche di interoperabilità** definiti a livello nazionale e attuate dalle amministrazioni individuate dalla normativa in materia di edilizia ed attività produttive, al fine di assicurare l'interoperabilità dei sistemi ICT delle amministrazioni interessate;
- supportare le amministrazioni interessate nella individuazione delle attività di aggiornamento dei propri sistemi ICT, progettando un **piano degli interventi** che dia seguito all'adeguamento rispetto alle **Specifiche tecniche di interoperabilità**;
- **verificare gli interventi realizzati** dalle Pubbliche Amministrazioni interessate e della loro corretta e completa attuazione delle **Specifiche tecniche di interoperabilità** dalle amministrazioni competenti individuate dalla norma.

Inoltre, l'intervento su SUAP e SUE dovrà comprendere la **definizione di vademecum tecnici** per le Amministrazioni coinvolte (fortemente richiesta da tutti i soggetti coinvolti, come emerso in fase di rilevazione delle criticità) e la realizzazione di eventuali **adeguamenti normativi**, in carico al Dipartimento della funzione pubblica, predisponendo le più idonee condizioni per l'adeguamento di tutti gli enti coinvolti.

Sarà garantito il raccordo con le altre iniziative del PNRR, grazie alla presenza di AgID:

- nei gruppi di lavoro per la definizione delle **specifiche tecniche di interoperabilità** SUAP e SUE;
- nella definizione del quadro regolatorio della PDND;
- nella realizzazione del OOTS del *Single Digital Gateway*.

L'intervento prevede due filoni di attività, descritti nei paragrafi che seguono:

- Filone SUAP
- Filone SUE

4.1.1 Filone SUAP

L'intervento prevede un'azione congiunta tra tutti i soggetti istituzionali interessati, volta a definire in modo completo le modalità di interoperabilità tra SUAP e amministrazioni che intervengono nei relativi procedimenti.

4.1.1.1 DESCRIZIONE OBIETTIVO 1 – Disegno del modello di erogazione del servizio digitale SUAP

Si richiede di supportare le attività in carico ad AgID relative al disegno del modello di erogazione dei servizi digitali in ambito, andando a declinare per ciascuno di essi l'insieme strutturato delle componenti necessarie alla relativa erogazione, ovvero i canali di erogazione/fruizione, componenti di servizio utilizzate, descrizione degli utenti destinatari, elementi organizzativi di supporto all'erogazione del servizio digitale, eventuali costi per l'utenza, normativa di riferimento, ecc.

Le principali attività richieste sono inerenti alla definizione delle specifiche tecniche di interoperabilità e alla conseguente progettazione delle soluzioni tecnologiche per l'implementazione delle componenti infrastrutturali (Catalogo SUAP, soluzione sussidiaria e sistemi di verifica della corretta applicazione delle **specifiche tecniche di interoperabilità**).

4.1.1.1.1 OBIETTIVO 1.1 – Individuazione elementi tecnici necessari all'attuazione delle specifiche tecniche di interoperabilità

- Individuazione, in maniera condivisa con le Pubbliche Amministrazione interessate, degli elementi tecnici necessari all'adozione delle **Specifiche tecniche di interoperabilità** dei sistemi informatici con le PA aderenti da parte delle amministrazioni competenti nel quadro e in attuazione del nuovo modello di



interoperabilità delle amministrazioni pubbliche italiane definito dal Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione 2020-2022, nonché nel quadro dell'*European Interoperability Reference Architecture* (EIRA).

4.1.1.1.2 OBIETTIVO 1.2 – Progettazione delle componenti infrastrutturali

- Definizione del **Catalogo SUAP** e individuazione delle azioni necessarie per la realizzazione.
- Disegno della **soluzione nazionale sussidiaria** e la messa a regime della gestione integralmente digitale delle procedure per l'avvio, la modifica e la cessazione dell'attività di impresa.

4.1.1.2 DESCRIZIONE OBIETTIVO 2 – Verifica dei piani di interventi delle PA aderenti

Limitatamente alle Pubbliche Amministrazioni titolari del Portale impresa in un giorno o di una delle Piattaforme Tecnologiche Regionali si richiede il supporto tecnico per la valutazione dei piani operativi presentate dalle stesse amministrazione per la verifica della correttezza e della completezza degli stessi in relazione alla adozione delle **specifiche tecniche di interoperabilità**.

In aggiunta si chiede il necessario supporto tecnico per supportare il Dipartimento della funzione pubblica nella valutazione del finanziamento da erogare ai Comuni che non fanno uso del Portale impresa in un giorno o di una delle Piattaforme Tecnologiche Regionali.

4.1.1.2.1 OBIETTIVO 2.1 – Assessment delle applicazioni e dei sistemi ITC in uso presso le amministrazioni aderenti

- Ricognizione e analisi, nell'ambito della più generale raccolta delle informazioni sui procedimenti amministrativi realizzati dalle stesse Pubbliche Amministrazioni, delle best practices e dei sistemi di gestione telematica delle procedure che interagiscono con il SUAP, nonché dei sistemi informativi che gestiscono le procedure rilevanti per le attività produttive, al fine di determinare, sulla base di evidenze oggettive, lo stato di maturità tecnologica degli stessi in relazione all'applicazione delle linee guida di Interoperabilità emanate da AgID e, nel contempo, acquisire contezza delle necessità di aggiornamento per la realizzazione dell'Ecosistema digitale dei SUAP, limitatamente al Portale impresa in un giorno o alle Piattaforme Tecnologiche Regionali.

4.1.1.2.2 OBIETTIVO 2.2 – Supporto alla definizione del piano degli interventi per le amministrazioni aderenti

- Limitatamente alle Pubbliche Amministrazioni titolari del Portale impresa in un giorno o di una delle Piattaforme Tecno-logiche Regionali, a valle dell'adozione delle specifiche tecniche di interoperabilità nei modi previsti dalla normativa, dati i piani operativi presentati dalle stesse PA occorrerà supportare AgID nella valutazione della correttezza e completezza degli interventi in essi previsti al fine di garantire la corretta adozione delle specifiche tecniche di interoperabilità definite e l'integrazione con il Catalogo SUAP.

In particolare, è necessario fornire supporto all'individuazione, valutazione tecnica e quantificazione e pianificazione delle attività delineate dai piani operativi presentati dalle PA.

4.1.1.2.3 OBIETTIVO 2.3 – Supporto al Dipartimento della funzione pubblica alla valutazione del finanziamento da erogare ai Comuni

- Limitatamente ai Comuni che non fanno uso del Portale impresa in un giorno o di una delle Piattaforme Tecnologiche Regionali è necessario fornire il supporto tecnico ICT a AgID per affiancare il Dipartimento della funzione pubblica per la determinazione del finanziamento da erogare agli stessi Comuni.



4.1.1.3 DESCRIZIONE OBIETTIVO 3 – Supporto specialistico per le attività propedeutiche all’implementazione del servizio digitale SUAP

A supporto dei due obiettivi precedenti, si richiede di rendere disponibili le competenze necessarie al fine di svolgere tutte le attività propedeutiche all’implementazione del servizio digitale, ovvero:

- Supporto nella **individuazione** delle attività da intraprendere anche in coerenza con la pianificazione e in aderenza alle **specifiche tecniche di interoperabilità** e alle **linee guida AgID** (i.e. interoperabilità)
- Supporto alla **verifica degli interventi** in carico alle amministrazioni competenti di riorganizzazione, in termini dunque di analisi di impatto organizzativo dei servizi e processi digitali disegnati;
- Supporto all’**implementazione** delle **componenti infrastrutturali** tramite:
 - valutazioni tecniche di dettaglio utili alla definizione della strategia di deployment delle componenti infrastrutturali;
 - predisposizione della necessaria documentazione tecnica all’implementazione;
 - verifica delle implementazioni delle componenti infrastrutturali realizzate per accertarne la loro corretta integrazione nell’Ecosistema digitale dei SUAP.
- Supporto all’implementazione di **sistemi di verifica di compliance** dei relativi sistemi ITC rispetto alle **specifiche tecniche di interoperabilità**. In particolare:
 - valutazioni tecniche di dettaglio utili alla definizione della strategia di deployment;
 - predisposizione della necessaria documentazione tecnica per l’implementazione delle soluzioni ICT utilizzate dalle amministrazioni competenti per la verifica di compliance;
 - implementazioni realizzate e accertamento della corretta esecuzione dei test funzionali per l’attestazione di compliance alle Specifiche tecniche di interoperabilità.

4.1.2 Filone SUE

L’intervento prevede un’azione congiunta tra tutti i soggetti istituzionali interessati, volta a definire in modo completo le modalità di interoperabilità tra SUE e amministrazioni che intervengono nei relativi procedimenti.

4.1.2.1 DESCRIZIONE OBIETTIVO 1 – Disegno del modello di erogazione del servizio digitale SUE

Si richiede di supportare le attività in carico ad AgID relative al disegno del modello di erogazione dei servizi digitali in ambito, andando a declinare per ciascuno di essi l’insieme strutturato delle componenti necessarie alla relativa erogazione, ovvero i canali di erogazione/fruizione, componenti di servizio utilizzate, descrizione degli utenti destinatari, elementi organizzativi di supporto all’erogazione del servizio digitale, eventuali costi per l’utenza, normativa di riferimento, ecc.

Le principali attività richieste sono inerenti alla definizione delle specifiche tecniche di interoperabilità e alla conseguente progettazione delle soluzioni tecnologiche per l’implementazione delle componenti infrastrutturali (Catalogo SSU, soluzione sussidiaria e sistemi di verifica della corretta applicazione delle specifiche tecniche di interoperabilità) prevenendo, ove possibile, l’estensione di quanto realizzato per il filone SUAP.

4.1.2.1.1 OBIETTIVO 1.1 – Individuazione elementi tecnici necessari all’attuazione delle specifiche tecniche di interoperabilità

- Individuazione, in maniera condivisa con le Pubbliche Amministrazione interessate, degli elementi tecnici necessari all’adozione delle **specifiche tecniche di interoperabilità** dei sistemi informatici con le PA aderenti da parte delle amministrazioni competenti nel quadro e in attuazione del nuovo modello di interoperabilità delle amministrazioni pubbliche italiane definito dal Piano Triennale per l’informatica nella



Pubblica amministrazione 2020-2022, nonché nel quadro dell'*European Interoperability Reference Architecture* (EIRA).

Il precedente obiettivo è raggiunto, ove possibile, estendendo il quadro delle specifiche tecniche di interoperabilità prodotte per il filone SUAP.

4.1.2.1.2 OBIETTIVO 1.2 – Progettazione delle componenti infrastrutturali

- Definizione del **Catalogo SUE**, ove possibile estendendo il **Catalogo SUAP**, e individuazione delle azioni necessarie per la realizzazione.
- Disegno della **soluzione nazionale sussidiaria**, ove possibile estendendo la **soluzione nazionale sussidiaria** realizzate nel filone SUAP, e la messa a regime della gestione integralmente digitale delle procedure per l'avvio, la modifica e la cessazione dell'attività di impresa.

4.1.2.2 DESCRIZIONE OBIETTIVO 2 – Verifica dei piani di interventi delle PA aderenti

Limitatamente alle Pubbliche Amministrazioni titolari della eventuale Piattaforma Nazionale o di una delle Piattaforme Tecnologiche Regionali si richiede il supporto tecnico per la valutazione dei piani operativi presentati dalle stesse amministrazioni per la verifica della correttezza e della completezza degli stessi in relazione alla corretta adozione delle **specifiche tecniche di interoperabilità**.

In aggiunta si chiede il necessario supporto tecnico per supportare il Dipartimento della funzione pubblica nella valutazione del finanziamento da erogare ai Comuni che non fanno uso l'eventuale Piattaforma Nazionale o una delle Piattaforme Tecnologiche Regionali.

4.1.2.2.1 OBIETTIVO 2.2 – Assessment delle applicazioni e dei sistemi ITC in uso presso le amministrazioni aderenti

- Ricognizione e **analisi**, nell'ambito della più generale raccolta delle informazioni sui procedimenti amministrativi realizzati dalle stesse Pubbliche Amministrazioni, delle *best practices* e **dei sistemi di gestione telematica** delle procedure che interagiscono con il SUE, nonché dei sistemi informativi che gestiscono le procedure rilevanti per le attività edilizie, al fine di determinare, sulla base di evidenze oggettive, lo **stato di maturità tecnologica** degli stessi in relazione all'applicazione delle linee guida di Interoperabilità emanate da AgID e, nel contempo, acquisire contezza delle necessità di aggiornamento per la realizzazione dell'*Ecosistema digitale* dei SUE, limitatamente alla Piattaforma Nazionale o una delle Piattaforme Tecnologiche Regionali.

4.1.2.2.2 OBIETTIVO 2.3 – Supporto alla definizione del piano degli interventi per le amministrazioni aderenti

- Limitatamente alle Pubbliche Amministrazioni titolari della Piattaforma Nazionale o di una delle Piattaforme Tecno-logiche Regionali, a valle dell'adozione delle Specifiche tecniche di interoperabilità nei modi previsti dalla normativa, dati i piani operativi presentati dalle stesse PA occorrerà supportare AgID nella valutazione della correttezza e completezza degli interventi in essi previsti al fine di garantire la corretta adozione delle specifiche tecniche di interoperabilità definite e l'integrazione con il **Catalogo SUE**.

In particolare, è necessario fornire supporto all'individuazione, valutazione tecnica e quantificazione e pianificazione delle attività delineate dai piani operativi presentati dalle PA.



4.1.2.2.3 OBIETTIVO 2.3 – Supporto al Dipartimento della funzione pubblica alla valutazione del finanziamento da erogare alle PAL

- Limitatamente ai Comuni che non fanno uso della Piattaforma Nazionale o di una delle Piattaforme Tecnologiche Regionali è necessario fornire il supporto tecnico ICT ad AgID per affiancare il Dipartimento della funzione pubblica per la determinazione del finanziamento da erogare agli stessi Comuni.

4.1.2.3 DESCRIZIONE OBIETTIVO 3 – Supporto specialistico per le attività propedeutiche all’implementazione del servizio digitale SUE

A supporto dei due obiettivi precedenti, si richiede di rendere disponibili le competenze necessarie al fine di svolgere tutte le attività propedeutiche all’implementazione del servizio digitale, ovvero:

- Supporto nella **individuazione** delle attività da intraprendere anche in coerenza con la pianificazione e in aderenza **specifiche tecniche di interoperabilità** e alle **linee guida AgID** (i.e. interoperabilità)
- Supporto alla **verifica degli interventi** in carico alle amministrazioni competenti, in termini dunque di analisi di impatto organizzativo dei servizi e processi digitali disegnati;
- Supporto all’**implementazione** delle **componenti infrastrutturali** tramite:
 - valutazioni tecniche di dettaglio utili alla definizione della strategia di deployment delle componenti infrastrutturali;
 - predisposizione della necessaria documentazione tecnica all’implementazione;
 - verifica delle implementazioni delle componenti infrastrutturali realizzate per accertarne la loro corretta integrazione nell’*Ecosistema digitale dei SUE*.
- Supporto all’implementazione di **sistemi di verifica di compliance** dei relativi sistemi ITC rispetto alle **specifiche tecniche di interoperabilità**. In particolare:
 - valutazioni tecniche di dettaglio utili alla definizione della strategia di deployment;
 - predisposizione della necessaria documentazione tecnica per l’implementazione delle soluzioni ICT utilizzate dalle amministrazioni competenti per la verifica di compliance;
 - implementazioni realizzate e accertamento della corretta esecuzione dei test funzionali per l’attestazione di compliance alle Specifiche tecniche di interoperabilità.

4.2 CATEGORIZZAZIONE DELL’INTERVENTO

Si riporta di seguito la Categorizzazione secondo quanto specificato nel Capitolato Tecnico Generale della Gara Digital Transformation.

I LIVELLO		II LIVELLO	
X	ACCESSO AI SERVIZI	X	Servizi ai cittadini, alle imprese o verso altre PA
			Digitalizzazione modalità di contatto
		X	E-government per ecosistema
		X	Design dei servizi
x	ECOSISTEMI	X	Accessibilità dei servizi
			Sanità
			Finanza pubblica
		X	Sviluppo e sostenibilità
			Giustizia
			Beni culturali e turismo
			Welfare
			Scuola
			Istruzione superiore e ricerca
			Difesa, sicurezza e soccorso – Legalità

Accenture

EY

LUISS



I LIVELLO		II LIVELLO	
			<i>Infrastruttura e logistica – Mobilità</i>
			<i>Comunicazioni</i>
			<i>Agricoltura</i>
			<i>L'Italia in Europa e nel Mondo</i>
X	PIATTAFORME		<i>pagoPA</i>
			<i>Siope +</i>
			<i>Noipa</i>
		X	<i>SPID</i>
			<i>Carta di identità elettronica</i>
		X	<i>Sistema di gestione dei procedimenti amministrativi nazionali (SGPA)</i>
			<i>Poli di conservazione</i>
			<i>Anpr</i>
	DATI DELLA PA	X	<i>Basi di dati di interesse nazionale</i>
		X	<i>Dati aperti</i>
			<i>Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)</i>
	MODELLO DI INTEROPERABILITA	X	<i>Transizione al nuovo Modello di interoperabilità da parte delle PA</i>
	INFRASTRUTTURE	X	<i>Cloud della PA</i>
			<i>Data center</i>
			<i>Connettività</i>
	SICUREZZA		<i>Sicurezza applicativa, prevenzione e gestione incidenti informatici, analisi e valutazione su vulnerabilità dei sistemi</i>
			<i>Adeguamento a misure minime di sicurezza ICT e linee guida sicurezza cibernetica</i>
	MODELLI E STRUMENTI PER L'INNOVAZIONE		<i>Appalti innovativi</i>
			<i>Smart Landscape: un nuovo modello di smart community</i>
	GESTIONE DEL TRANSIENTE		NA

4.3 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE

Di seguito si riportano gli **Indicatori Generali di digitalizzazione** previsti per la presente fornitura:

- Riduzione percentuale della spesa per l'erogazione del servizio;
- Riduzione percentuale dei tempi di erogazione del servizio;
- Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA;
- Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento;
- Integrazione con Base dati di interesse nazionale.

Per quanto riguarda gli **Indicatori Specifici di digitalizzazione**, si richiede l'applicazione dei seguenti:

- Percentuale di servizi digitali con modello di erogazione disegnato/censito rispetto al totale servizi digitali erogati dall'Amministrazione (servizio L2.S1);
- Numero di processi digitali sottesi all'erogazione di servizi disegnati ex novo (servizio L2.S2);
- Numero di processi digitali reingegnerizzati (servizio L2.S2);
- Numero di servizi digitalizzati end to end per ogni milestone di pianificazione (servizio L2.S2);
- Supporto alla definizione di interventi di riorganizzazione e supporto al disegno del processo sotteso al servizio digitale (servizio L2.S3):
 - Rapporto tra valore (spesa) per supporto e valore dell'intervento di disegno dei processi digitali per il quale si richiede supporto;



- Rapporto tra numero di processi digitali e numero di giornate di supporto acquistate;
- Supporto alla valutazione degli strumenti di acquisizione (servizio L2.S3):
 - Rapporto tra valore (spesa) per supporto e valore dell'intervento di trasformazione per il quale l'Amministrazione richiede supporto;
 - Rapporto tra Numero di strumenti di acquisizione valutati mediante l'attività di supporto e numero di giornate di supporto acquistate.

Per ciascuno dei soprariportati indicatori, verrà effettuata una misurazione in fase di avvio dei singoli interventi progettuali e a valle, così da misurare il livello di digitalizzazione raggiunto per ciascuno di essi.

5. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

5.1 SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI

 SERVIZI RICHIESTI				
ID	NOME SERVIZIO	VOCE DI COSTO	QUANTITA'	IMPORTO (IVA esclusa)
L2.S1	Disegno del modello di erogazione del servizio Digitale	L2.S1 - Tariffa media giornaliera	2080	655.200,00 €
L2.S2	Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale	Fascia (B) Base + Opzione (2)	30	2.793.000,00 €
L2.S3	Supp. specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale	L2.S3 - Tariffa media giornaliera	2290	678.710,20 €
			TOTALE	4.126.910,20 €

Si precisa che gli importi riportati nella precedente tabella sono da intendersi IVA esclusa.

5.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE

DIREZIONE	FIGURE DI RIFERIMENTO
Progetti e Piattaforme	Dirigente Francesco Baldoni
Progetti e Piattaforme	Stefano Van der Byl – Referente tecnico

5.3 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

Si richiede di indicare nel Piano Operativo le persone incaricate dal Fornitore per la conduzione del progetto e i relativi ruoli/responsabilità. Le prestazioni saranno erogate da remoto, pur conservando la possibilità di organizzare incontri on-site presso le sedi dell'Amministrazione.

6. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO SERVIZI

Accenture

EY

LUISS



6.1 ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI

Nell'ambito dei servizi erogati dall'Amministrazione, si riporta di seguito una caratterizzazione quantitativa di riferimento data dalla complessità dei processi individuati che si basa sulle linee guida Consip:

VOCE DI COSTO	NUMERO PROCESSI RIEN- TRANI NELLA VOCE DI CO- STO	NUMERO DI KEY USER COINVOLTI	STRUTTURE ORGANIZZATIVE COINVOLTE	NUMERO DI PROCESSI INTERFACCIATI
L2.S2 - Fascia (B) Base + Opzione (2)	35	> 5 e <= 15	>1 e <= 4	<= 8

L'appartenenza di un processo ad una determinata fascia potrà subire revisioni qualora, a valle di incontri specifici, emergessero caratteristiche che differiscono da quelle individuate preliminarmente.

6.2 ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI

I servizi dovranno essere svolti tenendo conto delle linee guida tecniche e la normativa vigente o le successive modificazioni che verranno individuate.

6.3 ESIGENZE FORMATIVE

Non applicabile al lotto in questione in quanto non sono state individuate esigenze formative correlate con la realizzazione dell'intervento.

6.4 PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI

L'obiettivo 1 dei due filoni - *Disegno del modello di erogazione del servizio digitale SUAP e SUE*, comprenderà la definizione delle specifiche tecniche di interoperabilità e la progettazione di una soluzione nazionale di gestione del SUAP e del SUE e avrà una durata fino al termine di scadenza dell'Accordo Quadro a partire dall'avvio del Servizio.

L'obiettivo 2 dei due filoni - *Verifica dei piani di interventi delle PA aderenti SUAP e SUE*, comprenderà l'analisi dei processi SUAP e SUE, l'assessment delle applicazioni esistenti per le Amministrazioni aderenti e la definizione del relativo piano di intervento e avrà una durata fino al termine di scadenza dell'Accordo Quadro a partire dall'avvio del Servizio.

L'obiettivo 3 dei due filoni - *Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale SUAP e SUE*, sarà attivato a supporto dei precedenti servizi e avrà una durata fino al termine di scadenza dell'Accordo Quadro a partire dall'avvio del Servizio.

6.5 LIVELLI DI SERVIZIO

Si riporta di seguito l'elenco degli **Indicatori di qualità** per la fornitura di servizi della Gara Digital Transformation previsti da Capitolato ed applicabili al lotto 2:

Ambito	Indicatore di qualità
Governo della fornitura	IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale
	IQ02 – Qualità della documentazione
	IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale

Accenture

EY

LUISS



Ambito	Indicatore di qualità
	IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto
	IQ05 – Turn over del personale
	IQ06 - Tempo di attivazione degli interventi
	IQ07 - Numerosità dei rilievi sulla fornitura
Qualità dei servizi professionali erogati	IQ08 - Non approvazione di documenti fondamentali
	IQ09 – Rispetto Pianificazione dell’Intervento
	IQ14 – Rilievi sui servizi

