

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI
MONITORAGGIO DEI CONTRATTI ICT DEL
MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO – ID 4209000**

Sommario

1.	INTRODUZIONE	4
1.1.	Scopo del documento.....	4
1.2.	Termini, acronimi e definizioni	5
2.	CONTESTO	6
2.1.	Contesto normativo sul monitoraggio dei contratti	6
2.2.	Contesto dell'Amministrazione.....	7
2.3.	Contesto tecnologico dell'Amministrazione.....	7
3.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	10
3.1	Oggetto della fornitura	10
3.1.1.	S1 - Servizi di monitoraggio e supporto alla direzione lavori	10
3.1.2.	S2 - Servizio di conteggio FP	11
3.1.3.	S3 - Servizio di supporto specialistico.....	11
3.2	Deliverable dei servizi	12
3.3	Dimensionamento della fornitura	12
3.4	Durata della fornitura.....	13
3.5	Ambito della fornitura	14
4.	ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA.....	15
4.1	Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC).....	17
4.2	Sede di lavoro, logistica e postazioni di lavoro	17
4.3	Orario di lavoro	18
5.	ESECUZIONE DEL CONTRATTO	19
5.1	Modalità di esecuzione del contratto	19
5.2	Piano generale di monitoraggio e Stato avanzamento lavori	19
5.3	Fatturazione attività.....	20
5.4	Verifica di conformità.....	20
6.	GOVERNO DELLA FORNITURA	21
6.1	Modalità di approvazione	21

6.2 Piano della qualità generale (PQG)	21
6.3 Indicatori di qualità e livelli di servizio	22
6.4 Azioni contrattuali.....	22
6.5 Customer satisfaction.....	23

Indice delle tabelle

Tabella 1. Termini, acronimi e definizioni.....	5
Tabella 2. Metriche di riferimento	12
Tabella 3. Gruppi di lavoro	13
Tabella 4. Dimensionamento dei servizi supporto specialistico	13
Tabella 5. Elenco contratti da sottoporre a monitoraggio	14

1. INTRODUZIONE

1.1. Scopo del documento

Il presente documento descrive le caratteristiche e i requisiti per la fornitura dei servizi professionali volti a supportare il Ministero dell'istruzione e del merito (di seguito Amministrazione o Ministero o MIM), nel monitoraggio sull'esecuzione dei contratti ICT ai sensi dell'art. 14bis, comma 2, lett. h) del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD – d. lgs n.82/2005) come modificato dal decreto legislativo 16 luglio 2020 n. 76, e della circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti. In particolare, le attività di monitoraggio saranno a supporto:

- del RTD – Responsabile della Transizione al Digitale del Ministero (art. 17 del CAD);
- della Direzione generale per i sistemi informativi e la statistica (DGSIS) e degli uffici:
 - ufficio I – Affari generali e monitoraggio;
 - ufficio II – Gestione della domanda e governance;
 - ufficio III – Sviluppo del Sistema Informativo;
 - ufficio IV – Infrastrutture, rete e sicurezza;
 - ufficio V – Statistica
- dei RUP e dei DEC dei contratti sottoposti a monitoraggio.

Il fornitore, individuato a seguito della presente procedura (di seguito monitore), dovrà quindi supportare il Ministero nell'applicazione della circolare AgID n. 1/2021 e nelle verifiche e controlli secondo le modalità stabilite dalla documentazione di gara. I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente capitolato tecnico e nelle sue appendici, rappresentano la descrizione della fornitura e, pertanto, le prescrizioni qui contenute rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Il presente capitolato è costituito dal presente documento e dalle seguenti appendici:

- appendice 1 - Modello offerta tecnica;
- appendice 2 - Prodotti della fornitura;
- appendice 3 - Profili professionali;
- appendice 4 - Livelli di servizio e indicatori di qualità.

1.2. Termini, acronimi e definizioni

Termine o acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Amministrazione, Ministero, MIM	Ministero dell'istruzione e del merito
BIM	Base informativa di monitoraggio - Banca dati su cui vengono registrati le informazioni rilevate durante le attività di monitoraggio ed i documenti contrattuali e di progetto, come descritta nella circolare AgID.
Circolare AgID	Circolare AgID n.1/2021 sul Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti, emanata con Determinazione n. 79/2021 del 20 gennaio 2021 e pubblicata in Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n. 34 del 10 febbraio 2021
Contratti sottoposti a monitoraggio	Contratti che l'Amministrazione intende sottoporre a monitoraggio
DEC	Direttore dell'Esecuzione del Contratto
DGSIS	Direzione generale per i sistemi informativi e la statistica
FP	Function Point ovvero Punto Funzione
FTE	Full Time Equivalent. Nel presente capitolato si intende per 1 FTE l'erogazione di 220 giornate per anno.
GP	Giorno Persona
CFPS	Certified Function Point Specialist
LdS	Livelli di servizio
RUP	Responsabile Unico del Progetto

Tabella 1. Termini, acronimi e definizioni

2. CONTESTO

2.1. Contesto normativo sul monitoraggio dei contratti

La circolare AgID n. 1/2021 prevede l'obbligo per le amministrazioni centrali di sottoporre a monitoraggio i contratti con le seguenti caratteristiche:

- a. abbiano un valore, al netto di IVA, superiore a 10 (dieci) milioni di euro, ovvero, in caso di contratti con validità pluriennale, superiore a 2,5 (duevirgolacinque) milioni di euro in media ogni anno. In caso di procedure di gara suddivisi in lotti, si considera il valore totale della procedura indipendentemente dal numero dei lotti e dal loro valore relativo. In tal caso, il monitoraggio si applicherà a ognuno dei contratti scaturenti dalle aggiudicazioni dei vari lotti;*
- b. proroghe o atti aggiuntivi delle tipologie di contratto sopra riportato;*
- c. si riferiscano a servizi che interessino la sicurezza dello Stato, la difesa nazionale, l'ordine e la sicurezza pubblica, lo svolgimento di consultazioni elettorali nazionali ed europee, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate;*
- d. abbiano un rilevante impatto sotto il profilo organizzativo o dei benefici che si prefiggono di conseguire, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate, e che l'Agenzia ritenga necessario sottoporre a monitoraggio; in questo caso, l'Agenzia si riserva di richiedere tutte le informazioni necessarie a stabilire l'eventuale richiesta di monitoraggio del contratto all'Amministrazione;*
- e. rientrino tra gli obiettivi ed i risultati attesi che le singole amministrazioni sono invitate a realizzare per contribuire concretamente al Piano Triennale;*
- f. in caso di adesione a contratti quadro, o altre procedure CONSIP, il monitoraggio si applica a tutti i piani dei fabbisogni richiesti dall'Amministrazione, se il valore complessivo di detti piani dei fabbisogni, al netto di IVA, è superiore a 10 (dieci) milioni di euro;*
- g. in caso di affidamenti a in-house, il monitoraggio si applica direttamente a tutti gli affidamenti, se il valore complessivo è superiore, al netto di IVA, a 5 (cinque) milioni di euro annui.*

A tal fine l'Amministrazione ha deciso di sottoporre a monitoraggio i contratti indicati in Tabella 5 al par. 05. Alla scadenza degli stessi, l'Amministrazione provvedere a stipulare nuovi contratti perché trattasi di servizi continuativi che dovranno essere erogati in continuità.

2.2. Contesto dell'Amministrazione

Il Ministero dell'istruzione e del merito è organizzato ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 27 ottobre 2023, n. 208 - Regolamento concernente l'organizzazione del Ministero dell'istruzione e del merito pubblicato sulla GU Serie Generale n.300 del 27-12-2023.

Ogni ulteriore approfondimento è disponibile sul sito istituzionale del Ministero: www.miur.gov.it.

2.3. Contesto tecnologico dell'Amministrazione

Il sistema informativo dell'istruzione (SIDI) rappresenta una risorsa imprescindibile per il funzionamento del sistema scolastico ed offre servizi differenziati e personalizzati a tutti i livelli dell'organizzazione, partendo dagli uffici dell'Amministrazione centrale e periferica sino alle istituzioni scolastiche, che si caratterizzano come i principali attori responsabili per l'erogazione del servizio scolastico. Gli uffici regionali, attraverso le loro articolazioni provinciali, curano principalmente l'organizzazione dello stesso e forniscono le indicazioni operative per le istituzioni scolastiche, mentre l'Amministrazione centrale svolge funzioni di indirizzo e di governo del sistema, grazie anche al supporto decisionale derivante dalla sempre più vasta mole di informazioni disponibili nelle basi dati del sistema informativo. È necessario evidenziare che nel corso degli anni il sistema informativo, concepito inizialmente per l'automazione dei principali procedimenti amministrativi legati all'organizzazione, avvio e gestione dell'anno scolastico, si è fortemente evoluto ed arricchito di servizi rivolti a nuove classi di utenti (come ad es. studenti, docenti e famiglie), che ne hanno notevolmente ampliato il perimetro, introducendo nuove complessità dal punto di vista organizzativo e tecnico. Si pensi, tanto per fare alcuni esempi, a servizi come la presentazione delle istanze on line (che coinvolge il personale scolastico docente ed ATA) o le iscrizioni on line che impattano ogni anno su circa un milione e mezzo di famiglie.

La figura seguente rappresenta una vista sintetica degli stakeholders dell'Amministrazione:

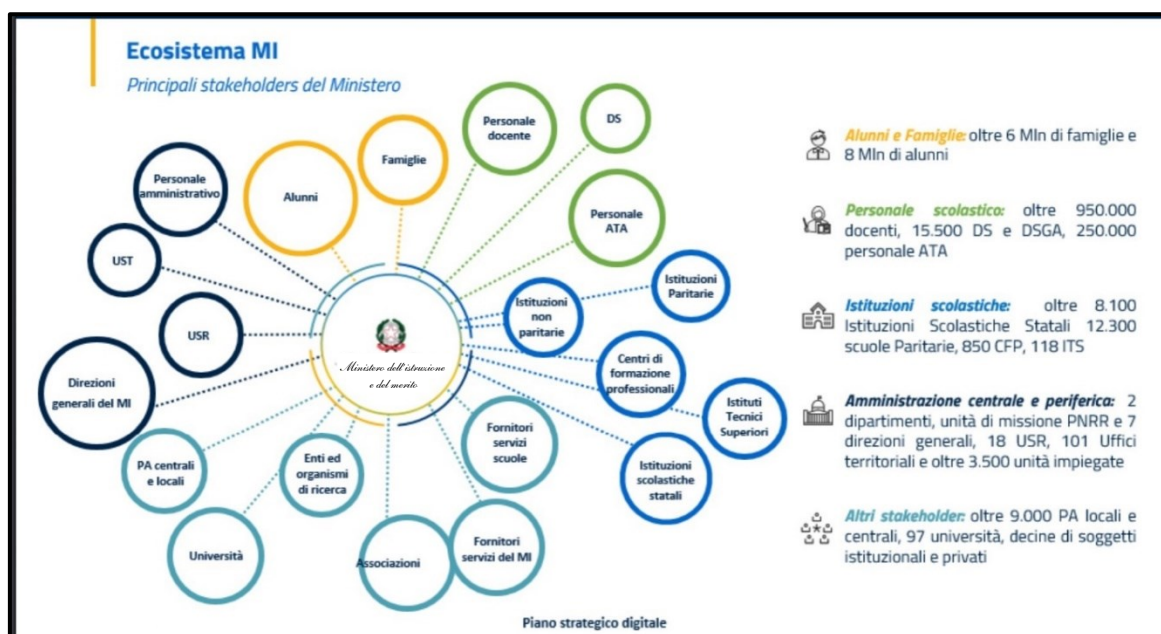


Figura 1. Principali stakeholders del MIM

L'Amministrazione, al fine di governare ed indirizzare in modo più efficace lo sviluppo del sistema negli anni a venire, ottimizzando le risorse finanziarie a disposizione, ha elaborato una strategia che mira ad una crescita sostenibile del sistema informativo e ad una maggior focalizzazione sulle esigenze di tutta la diversificata platea di utenti.

Di seguito se ne riportano alcuni elementi essenziali:

- innovazione continua;
- razionalizzazione delle infrastrutture tecnologiche (chiusura del vecchio CED dell'Amministrazione e migrazione presso il CED della Società Sogei, utilizzo dei servizi del Polo Strategico Nazionale);
- modernizzazione del parco applicativo, orientata al cloud;
- miglioramento dei servizi alle istituzioni scolastiche e alle famiglie, nell'ottica di semplificazione dei procedimenti amministrativi e di riduzione degli adempimenti a carico delle segreterie scolastiche (si veda a tal proposito il piano di semplificazioni per la scuola varato con decreto ministeriale n. 73 del 28/04/2023);
- rivisitazione e razionalizzazione dell'accesso ai servizi offerti dal sistema informativo mediante piattaforme centralizzate, fruibili in modo differenziato dalle varie categorie di utenti (si veda, ad es. la piattaforma Unica di recente rilascio);
- valorizzazione del ricco patrimonio informativo;
- piena adesione alle piattaforme tecnologiche previste dal piano triennale per l'informatica nella PA (PagoPA, PDND, ANPR, ecc.);

- rafforzamento della sicurezza del sistema, grazie anche alla collaborazione con tutti gli stakeholders istituzionali.

Va infine evidenziato l'importante contributo offerto dal PNRR che vede l'Amministrazione e le istituzioni scolastiche coinvolti come soggetti attuatori, nell'ambito di specifiche risorse assegnate al Dipartimento per la Trasformazione Digitale e all'Agenzia per l'Italia Digitale, su alcune importanti tematiche come ad es. quelle dei pagamenti digitali, dell'accesso ai servizi delle scuole mediante SPID e CIE, della migrazione dei servizi delle stesse in cloud.

A partire dal primo luglio 2022, l'Amministrazione si avvale della Società Sogei per la gestione e lo sviluppo del proprio sistema informativo, convogliando la quasi totalità delle proprie esigenze all'interno della relativa convenzione la cui scadenza è prevista al 30 giugno 2025 e riservando al Cineca alcune attività specialistiche residuali nell'ambito della gestione dei concorsi del personale della scuola.

3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto della fornitura

Il presente affidamento è relativo a servizi professionali specialistici e di supporto per le seguenti finalità, relativamente ai seguenti servizi:

1. S1 - Servizi di monitoraggio e supporto alla direzione lavori (compresa la messa a disposizione della BIM);
2. S2 - Servizio di conteggio function point FP;
3. S3 - Servizi di supporto specialistico.

I servizi sopra riportati dovranno essere erogati nel rispetto di quanto indicato nella circolare AgID n. 1/2021, nell'allegato 2 della stessa e di quanto riportato nei paragrafi seguenti.

3.1.1. S1 - Servizi di monitoraggio e supporto alla direzione lavori

Il monitore è chiamato a svolgere, per i contratti previsti nella **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, secondo quanto previsto dalla circolare AgID n. 1/2021 e in base alle necessità e indicazioni dell'Amministrazione, il servizio di monitoraggio e supporto alla direzione lavori. Il servizio è a carattere continuativo per tutta la durata del contratto da monitorare, più ulteriori 3 (tre) mesi per le attività ex post.

L'attivazione del supporto al monitoraggio su un determinato contratto riportato in **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** è a discrezione dell'Amministrazione, come l'eventuale richiesta di sospensione delle attività o di chiusura prematura del servizio. Infatti, l'attivazione e/o la sospensione o disattivazione dello stesso è a insindacabile giudizio dell'Amministrazione e il monitore si obbliga a predisporre la sospensione o la chiusura preventiva senza richiedere alcun onere aggiuntivo se non quanto già maturato nel corso delle attività e per ulteriori attività che verranno concordate con l'Amministrazione (passaggio di consegne).

Il monitore, per tutta la durata del contratto, è responsabile della progettazione, messa in esercizio e gestione della BIM - Base Informativa di Monitoraggio. Tale attività non comporta oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, in quanto compresa nelle attività del servizio S1.

La BIM deve rispondere pienamente alle prescrizioni ed indicazioni contenute nella circolare AgID n. 1/2021 e deve offrire un'efficiente gestione delle attività garantendo, se richiesto, la piena visibilità anche ad AgID.

3.1.2. S2 - Servizio di conteggio FP

Le attività hanno lo scopo di supportare l'Amministrazione nella verifica della dimensione del software sviluppato dai fornitori dei contratti monitorati a seguito di nuovi interventi e/o di manutenzione a valle del collaudo, al fine di autorizzare il pagamento delle prestazioni rese, nonché verificare periodicamente la consistenza del volume di software in esercizio ed oggetto di manutenzione.

Le attività di dettaglio previste sono le seguenti:

- verifica della stima presentata dal fornitore per gli interventi di sviluppo di nuove funzioni e di manutenzione del software;
- analisi del consuntivo dei function point presentato dal fornitore in sede di collaudo;
- verifica della consistenza della baseline del software in esercizio.

Il monitore deve mettere a disposizione almeno un consulente con certificazione CFPS più recente in corso di validità e con un profilo professionale come descritto in appendice 3 al presente capitolato - Profili professionali.

L'attività è a carattere progettuale ed erogata a seguito di esplicita richiesta da parte dell'Amministrazione, che indicherà gli interventi e/o i progetti per i quali intende richiedere il conteggio.

A seguito della richiesta, il monitore predispone un'apposita "scheda intervento" che descrive sinteticamente la durata ed il costo dell'attività di verifica del conteggio.

L'Amministrazione si riserva di utilizzare il budget previsto per il servizio S2 per compensare gli altri servizi contrattuali, in base alle proprie insindacabili necessità.

3.1.3. S3 - Servizio di supporto specialistico

Obiettivo del servizio è di fornire all'Amministrazione risorse altamente specializzate per attività di consulenza tecnica e supporto nelle seguenti aree:

- audit e assessment del sistema informativo;
- studi di fattibilità;
- supporto di natura giuridico/amministrativo per gestire situazioni di particolare criticità in corso di esecuzione contrattuale;
- supporto nelle attività di project e program management;
- supporto, con risorse certificate e su determinate tematiche, come soggetto terzo;
- supporto tecnico-giuridico per affiancare i responsabili degli interventi, DEC e RUP in caso di contenziosi sulla congruità delle stime degli interventi;
- trasferimento del know-how a fine fornitura (per un massimo di 45 gg/pp).

Lo specifico intervento di supporto viene attivato dall'Amministrazione attraverso una richiesta formale inviata al responsabile del servizio, nella quale deve essere specificato:

- la tipologia di supporto;
- obiettivi e finalità.

A seguito della richiesta, il monitore predispone un'apposita "scheda intervento" che descrive sinteticamente la durata ed il costo dell'attività di supporto.

L'Amministrazione si riserva di utilizzare il budget previsto per il servizio, per compensare gli altri servizi contrattuali, in base alle proprie insindacabili necessità.

3.2 Deliverable dei servizi

I deliverable dei servizi sopra descritti sono descritti nell'appendice 2 al presente capitolato - Prodotti della fornitura e dovranno essere consegnati all'Amministrazione secondo le tempistiche lì indicate.

In particolare, si riporta di seguito l'elenco dei deliverable richiesti:

- Documento di Screening del contratto;
- RPM – Rapporto Periodico di Monitoraggio;
- Report Visita Ispettiva;
- Report supporto al collaudo;
- RAC – Rapporto andamento del contratto (AgID);
- Rapporto ex-post;
- Scheda Conteggio FP.

3.3 Dimensionamento della fornitura

Le metriche utilizzate ai fini del dimensionamento dei servizi della presente fornitura sono riportate nella tabella seguente:

ID	Servizio	Metrica
S1	Servizi di monitoraggio e supporto alla direzione lavori	gg/pp
S2	Servizio di conteggio FP	gg/pp
S3	Servizio di supporto specialistico	gg/pp

Tabella 2. Metriche di riferimento

L'Amministrazione si riserva di attivare i servizi a propria discrezione e secondo le proprie necessità.

Il servizio S1 - Servizi di monitoraggio e supporto alla direzione lavori dovrà essere rendicontato a partire dalla data di avvio del monitoraggio sul singolo contratto (fase di esecuzione), più ulteriori tre mesi per la fase ex post. Al fine di coordinare i servizi e le attività contrattuali, il monitore dovrà

mettere a disposizione dell'Amministrazione un Program Manager (PrM) con lo scopo di gestire la pianificazione delle attività e di fornire all'Amministrazione, al RUP e al DEC del contratto, la visione globale delle attività (attività di coordinamento), utilizzato per un totale di 110 gg/pp all'anno, oltre alle seguenti risorse con i profili previsti in appendice 3 al presente capitolato - Profili professionali.

Numerosità gruppo	Contratto	Gg/pp/anno	Consulente Senior	Consulente junior
6	Sogei	1.320	70%	30%
2	Cineca	440	70%	30%

Tabella 3. Gruppi di lavoro

Il monitore comunicherà all'Amministrazione il nome del Program Manager designato.

Per il servizio **S2 – Servizio di conteggio FP**, la risorsa o le risorse coinvolte, con il profilo di Consulente Senior, devono essere in possesso della certificazione CFPS più recente in corso di validità, secondo quanto indicato in appendice 3 al presente capitolato - Profili professionali.

Per i servizi **S2 – Servizio di conteggio FP** e **S3 - Servizi di supporto specialistico** si prevede l'impiego delle risorse previste nella seguente tabella con i profili previsti in appendice 3 al presente capitolato - Profili professionali:

ID	Servizio	Gg/pp	Consulente Senior	Consulente junior
S2	Servizio di conteggio FP	300	100%	0
S3	Servizio di supporto specialistico	1.800	70%	30%

Tabella 4. Dimensionamento dei servizi supporto specialistico

I profili professionali sono descritti in appendice 3 al presente capitolato - Profili professionali.

3.4 Durata della fornitura

Il contratto avrà la durata di **36 mesi (3 anni)** a decorrere dalla “**data di avvio**” delle attività, che sarà comunicata al monitore una volta superati i controlli di regolarità amministrativo – contabili e acquisito il visto di regolarità dalla Corte dei conti.

La procedura di gara prevede la possibilità per l'Amministrazione di attivare la proroga di legge, secondo le modalità previste dal bando e dal disciplinare.

3.5 Ambito della fornitura

L'Amministrazione ha individuato i contratti ICT da porre sotto monitoraggio, ai sensi del par. 2.2 della circolare AgID n. 1/2021, come riportati nella seguente **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

L'Amministrazione si riserva di inserire eventuali nuovi contratti da sottoporre a monitoraggio, nel caso in cui la situazione descritta in **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** dovesse subire modifiche fermo restando, in linea di massima, il dimensionamento economico. Inoltre, alla scadenza delle due convenzioni Cineca e Sogei si ipotizza di stipularne altre due il cui massimale sarà analogo.

I dettagli sono pubblicati nella sezione Amministrazione trasparente - Bandi di gara e contratti del sito del Ministero dell'istruzione e del merito.

Contratto	Importo totale (iva esclusa)	Durata (mesi)	Data inizio	Data fine
Convenzione tra il Ministero dell'istruzione e del merito e Sogei	175.069.837,20 €	36	01/07/2022	30/06/2025
Convenzione tra il Ministero dell'istruzione e del merito e Cineca	5.133.439,43 €	36	09/09/2023	08/09/2026

Tabella 5. Elenco contratti da sottoporre a monitoraggio

4. ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA

Per le attività di monitoraggio dei contratti ICT l'Amministrazione ha ritenuto opportuno ricorrere all'affidamento a società specializzate per supportare il Responsabile del monitoraggio e le altre figure interne coinvolte nella gestione dei contratti nelle attività da svolgere, specie per quei settori specifici ad alta professionalità per i quali sussiste carenza di profili professionali al proprio interno. Si specifica al riguardo che l'organizzazione della Direzione generale per i servizi informativi e la statistica, adottata con Decreto Ministeriale n. 6 del 5 gennaio 2021 incardina nell'Ufficio I della Direzione le attività di monitoraggio dei contratti ICT previste dalla circolare Agid n. 1/2021.

In particolare, il coordinamento, la pianificazione, la gestione e la responsabilità del buon andamento del monitoraggio dei contratti ICT del Ministero dell'istruzione e del merito spettano al Responsabile del Monitoraggio, individuato nella figura del dirigente dell'Ufficio I della Direzione generale per i sistemi informativi e la statistica.

Come indicato nella circolare sopra richiamata, tra i compiti del Responsabile del Monitoraggio figurano:

- la gestione delle attività di monitoraggio sull'esecuzione dei contratti;
- agire come unica interfaccia verso l'Agenzia, verso l'Amministrazione e verso il fornitore dei servizi;
- controllo e approvazione dei deliverable della fornitura;
- supervisione sul costante aggiornamento della BIM.

Tanto premesso, i servizi oggetto della presente fornitura sono servizi intellettuali che richiedono profonda e consolidata conoscenza e competenza del settore di riferimento.

Il monitore dovrà garantire, tramite la propria organizzazione, la messa a disposizione degli specifici profili professionali richiesti dall'Amministrazione, così come definiti dal presente capitolato.

L'Amministrazione, a titolo esemplificativo e non tassativo, ha identificato la seguente struttura organizzativa come la più adatta al proprio contesto.

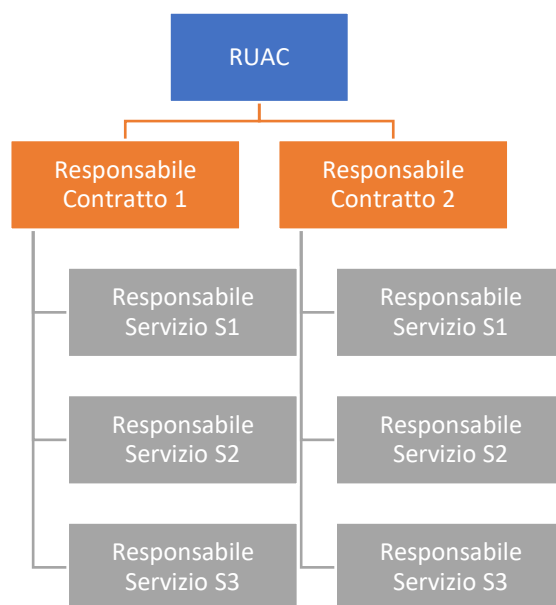


Figura 2. Esempio di organizzazione

I partecipanti dovranno dettagliare nell'Offerta Tecnica la metodologia proposta, l'organizzazione dei servizi, le modalità operative di erogazione degli stessi e i requisiti di qualità. I deliverable e i prodotti della fornitura dovranno essere coerenti con quanto riportato in appendice 2 al presente capitolato - Prodotti della fornitura.

In particolare, la metodologia dovrebbe prevedere i seguenti ruoli:

- **RUAC:** è responsabile degli aspetti generali del contratto come riportato nel paragrafo successivo. Predispose e aggiorna il Piano Generale di Monitoraggio ed è responsabile della rendicontazione degli stati di avanzamento delle attività, della gestione dei livelli di servizio e delle risorse contrattuali. È altresì responsabile dell'assicurazione della qualità della fornitura e predispose il Piano di Qualità generale.
- **Responsabile del contratto monitorato:** responsabile della pianificazione e gestione delle attività di monitoraggio sul contratto a lui assegnato.
- **Responsabile di Servizio S1:** è il responsabile del monitoraggio per i contratti rientranti nell'ambito della direzione dei lavori e coordina il gruppo di lavoro e supervisiona i documenti contrattuali.
- **Responsabile di Servizio S2:** è responsabile della verifica del conteggio FP del software sviluppato dai Fornitori dei contratti oggetto di monitoraggio.
- **Responsabile di Servizio S3:** coordina il gruppo di lavoro delle diverse aree di competenza di consulenza al fine di supportare l'Amministrazione sulle specifiche esigenze.

I responsabili dei contratti monitorati e i responsabili dei servizi S1, S2 e S3 devono essere consulenti senior come descritto nell'appendice 3 al presente capitolato – Profili professionali.

4.1 Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)

Al fine di gestire le attività nel loro complesso e le richieste da parte dell'Amministrazione, nonché l'organizzazione e la gestione delle risorse umane, il monitore è tenuto ad individuare un proprio Responsabile delle attività contrattuali, di seguito RUAC, che sarà responsabile dell'ordinaria gestione del contratto e destinatario delle comunicazioni formali scambiate tra le parti nell'ambito contrattuale.

Il nominativo del RUAC dovrà essere individuato e comunicato all'Amministrazione entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

Il Responsabile delle attività contrattuali non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e per questa ragione non farà parte di alcun gruppo di lavoro.

Il RUAC dovrà essere reperibile tutti i giorni lavorativi, in orario di ufficio, sia per consultazioni telefoniche sia per la partecipazione a riunioni presso l'Amministrazione.

Il Responsabile delle attività contrattuali deve essere un program manager come descritto nell'appendice 3 al presente capitolato – Profili professionali.

Le attività di competenza del RUAC, a titolo esemplificativo, sono le seguenti:

- la cura dei rapporti con l'Amministrazione per ogni aspetto riguardante la pianificazione delle attività, e la messa a disposizione, nei tempi previsti, delle risorse professionali adeguate sia quantitativamente sia qualitativamente alle esigenze manifestate dall'Amministrazione nel presente capitolato;
- il perseguimento di una gestione unitaria e omogenea delle attività, favorendo ogni possibile sinergia di tutti i servizi oggetto della fornitura, anche attraverso il ricorso a processi migliorativi tramite il costante monitoraggio dei livelli di servizio contrattualmente fissati;
- la pianificazione degli impegni delle risorse fornite;
- la consuntivazione dei giorni persona effettivamente erogati da ogni figura professionale, con specifica indicazione delle attività espletate;
- l'individuazione e la valutazione di eventuali azioni da intraprendere per migliorare i processi per l'erogazione dei servizi.

4.2 Sede di lavoro, logistica e postazioni di lavoro

Le attività saranno svolte prevalentemente presso la sede dell'Amministrazione sita in Roma, viale di Trastevere n. 76/a - 00153 ROMA. Le attività potranno anche essere svolte presso la sede del monitore ed in caso, per visite ispettive o altro, presso la sede dei fornitori dei contratti sottoposti a monitoraggio.

L'Amministrazione metterà a disposizione del monitore locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati di accesso alla rete. Il monitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie postazioni

di lavoro dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, rispettando le indicazioni sulla sicurezza e le policy interne all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi.

4.3 Orario di lavoro

L'erogazione dei servizi dovrà essere garantita tra le ore 9:00 e le ore 18:00 dal lunedì al venerdì.

Il RUAC e il Program Manager dovranno garantire reperibilità telefonica tra le ore 9:00 e le ore 18:00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì e presenziare alle riunioni previste ed ai SAL.

5. ESECUZIONE DEL CONTRATTO

5.1 Modalità di esecuzione del contratto

L'esecuzione del contratto si distingue in tre fasi: presa in carico, esecuzione, e fase ex post. Così come descritte nell'allegato 2 della circolare AgID n. 1/2021, e come di seguito rappresentate:

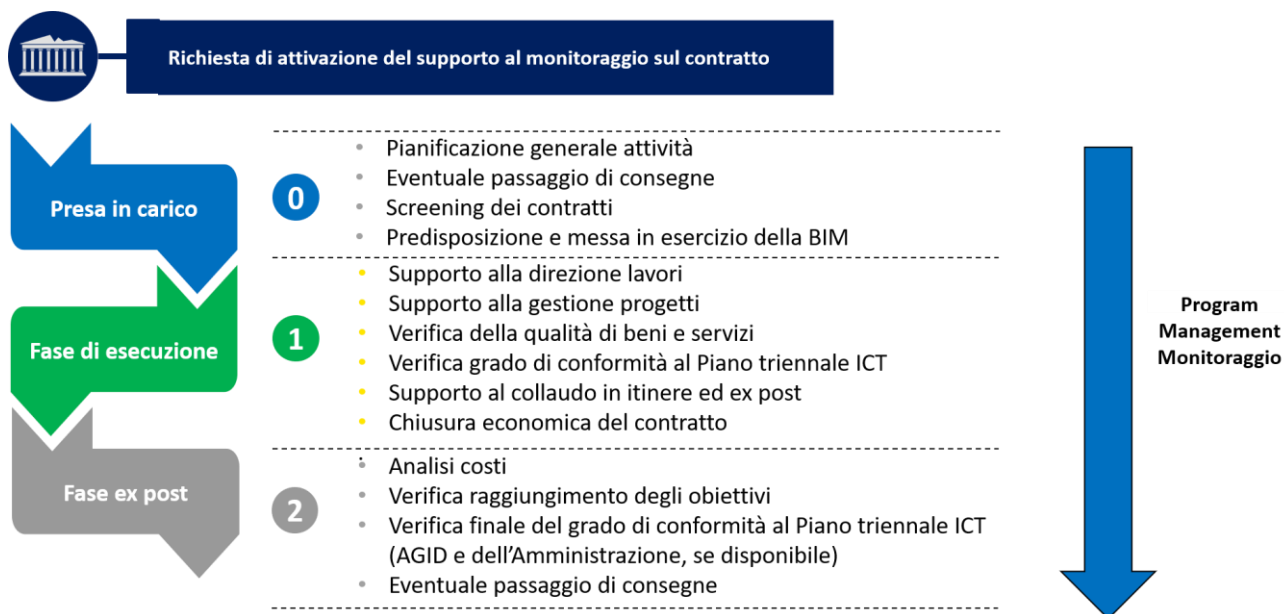


Figura 3. Modello del servizio di supporto al monitoraggio

La fase di esecuzione del contratto dovrà avvenire secondo una metodologia strutturata che i partecipanti dovranno descrivere nell'offerta tecnica. Tale metodologia deve essere coerente con l'appendice 1 al presente capitolato - Modello offerta tecnica, con l'allegato 2 alla circolare AgID n. 1/2021 e alle buone pratiche internazionali in materia di project management, gestione ed erogazione dei servizi IT, sicurezza delle informazioni e data protection.

Le modalità di esecuzione del contratto sono formalizzate, in via generale, tramite il Piano generale di monitoraggio e i rapporti di avanzamento lavori, da redigere a cura del RUAC e inviati all'Amministrazione per l'approvazione.

5.2 Piano generale di monitoraggio e Stato avanzamento lavori

Il Piano generale di monitoraggio e i rapporti di stato avanzamento lavori devono essere consegnati dal monitore con cadenza trimestrale e sono soggetti ad approvazione da parte dell'Amministrazione. L'approvazione è propedeutica alla fatturazione delle attività.

L'Amministrazione si riserva di approvare il Piano generale di monitoraggio e lo stato avanzamento lavori entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso. Tuttavia, qualora siano riscontrate anomalie, che non permettano l'approvazione dello stesso, si procederà alla comunicazione di mancata approvazione e all'applicazione delle penali contrattuali. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione della mancata approvazione.

5.3 Fatturazione attività

Le attività potranno essere fatturate dal monitore trimestralmente, a seguito dell'approvazione da parte dell'Amministrazione del SAL - Stato Avanzamento Lavori del contratto, che dovrà essere coerente con quanto riportato in appendice 2 al presente capitolato - Prodotti della fornitura.

5.4 Verifica di conformità

Il DEC del contratto, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al monitore.

6. GOVERNO DELLA FORNITURA

Il governo della fornitura è descritto dal complesso dei documenti di seguito indicati, che dovranno essere coerenti con quanto riportato in appendice 2 al presente capitolato - Prodotti della fornitura:

- PGM - Piano Generale di Monitoraggio;
- PQG - Piano della Qualità Generale;
- PMC - Piano di Monitoraggio del Contratto;
- SAL - Stato Avanzamento Lavori del contratto.

6.1 Modalità di approvazione

L'Amministrazione deve sempre approvare in modo esplicito i suddetti documenti, e può richiedere modifiche e integrazioni. Tutte le comunicazioni inerenti all'approvazione (o mancata approvazione) dei deliverable della fornitura saranno notificate formalmente al RUAC da parte dell'Amministrazione. In nessun caso l'approvazione potrà avvenire per tacito assenso.

Nel caso in cui l'Amministrazione rilevi criticità, errori o non aderenza alla qualità attesa nel deliverable consegnati, il DEC invia al monitore comunicazione di non approvazione del documento. Tale documento dovrà essere aggiornato a cura del monitore e senza ulteriori oneri, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione, ovvero nei tempi indicati dall'Amministrazione nella comunicazione di non approvazione e senza alcun onere aggiuntivo.

6.2 Piano della qualità generale (PQG)

La principale cornice di riferimento per il corretto svolgimento delle attività contrattualmente previste da parte del monitore è rappresentata dal Piano della qualità generale, da redigere a cura dello stesso e da trasmettere all'Amministrazione entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, per la prescritta approvazione.

Qualora risultassero motivi ostativi all'approvazione, sarà cura dell'Amministrazione rappresentare le ragioni e le modifiche da apportare al monitore, il quale dovrà restituire il testo modificato nel termine di 10 giorni lavorativi.

Si dovrà modificare il Piano della qualità generale anche nel corso dell'esecuzione del contratto, su richiesta dell'Amministrazione ovvero a seguito di eventi di apprezzabile significatività che comportino riflessi sulla esecuzione del contratto.

Nell'adempimento delle obbligazioni contrattuali, il monitore è tenuto al rispetto del PQG, nonché ai principi di assicurazione e gestione della qualità EN ISO 9001.

6.3 Indicatori di qualità e livelli di servizio

Uno degli elementi essenziali del PQG è rappresentato dall'insieme degli indicatori di qualità, indicati in appendice 4 al presente capitolato - Livelli di servizio e indicatori di qualità. Il fornitore è obbligato a verificare e rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità nello Stato avanzamento lavori per tutta la durata contrattuale.

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità il monitore si impegna ad utilizzare gli strumenti e le metodologie concordate con l'Amministrazione e dettagliate nel PQG, ovvero nel caso di impossibilità, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Inoltre, per tutta la durata contrattuale, ciascun indicatore di qualità potrà essere fatto oggetto di revisione da parte dell'Amministrazione, sia per l'adozione di metodiche di misurazione più affidabili, sia per l'applicazione di strumenti di misurazione più accurati.

Nel contratto l'ammontare complessivo delle penali che potranno essere applicate per tutta la durata contrattuale, non dovrà superare l'occorrenza massima del 10% (dieci per cento) del massimale contrattuale. Nel caso in cui l'ammontare delle penali superasse il valore di soglia del 10% (dieci per cento), l'Amministrazione si riserva di risolvere il contratto per grave colpa del monitore.

6.4 Azioni contrattuali

Il mancato rispetto delle obbligazioni che discendono dal contratto comporterà un'azione commisurata alla criticità della violazione, sia che essa corrisponda ad un aspetto presidiato da un apposito indicatore di qualità sia che non vi sia uno specifico indicatore ma che il disservizio sia ritenuto grave e comunque inerente alla fornitura.

In tali casi l'Amministrazione procederà ad una formale notifica al monitore di un rilievo o di eventuale penale.

Per **rilievo** si intende un'azione di biasimo da parte dell'Amministrazione in conseguenza dell'individuazione di potenziali criticità, a fronte di una o più evidenze oggettive le quali, pur non configurando i presupposti per l'applicazione di una penale, evidenziano situazioni o potenziali rischi che potrebbero impattare sui servizi e sul raggiungimento degli obiettivi previsti nella fornitura. Il numero massimo di rilievi per ogni servizio è riportato in appendice 4 al presente capitolato - Livelli di servizio e indicatori di qualità e determinato nel contratto.

Per **penale** si intende una reazione dell'Amministrazione conseguente alla mancata conformità a requisiti previsti contrattualmente. Le non conformità possono riferirsi al prodotto, al sistema, ad un processo o ad una procedura, o all'erogazione di un servizio o parti di esso. Lo scopo della penale è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, che ha generato disservizi e ritardi o che ha comportato un danno) dall'Amministrazione al corrispettivo da erogarsi, che è parametrato all'esatto adempimento contrattualmente previsto.

La regolamentazione delle penali è fissata contrattualmente e risponde al principio di progressività rispetto alla gravità o al reiterarsi del mancato rispetto degli adempimenti contrattuali. Le penali da adottare sono individuate nell'appendice 4 al presente capitolato - Livelli di servizio e indicatori di qualità.

6.5 Customer satisfaction

Nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, l'Amministrazione ritiene necessario che il fornitore realizzi una rilevazione sulla soddisfazione dell'utente che interessi i principali attori coinvolti: il Responsabile del monitoraggio, il RUP e il DEC dei contratti monitorati. A tal fine il fornitore è tenuto a predisporre il template dei questionari, da condividere con l'Amministrazione nel corso dei primi 3 mesi della fornitura.

Ogni sei mesi il fornitore è tenuto a effettuare una rilevazione di customer satisfaction e ad elaborare i dati raccolti, fornendo all'Amministrazione ogni elemento utile ad un processo di miglioramento dei servizi erogati.