

ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI UN CATALOGO DI FUNZIONALITÀ CRM SAAS PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – ID 2370

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO - Parte Generale

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



INDICE

1	Contesto di riferimento.....	3
1.1	Inquadramento Strategico	6
1.2	Inquadramento Normativo	7
1.3	Cloud Service Provider (CSP)	9
1.4	Introduzione ai Cataloghi SaaS.....	9
2	Modello di funzionamento.....	10
2.1	Indicatori di digitalizzazione.....	10
2.2	Funzionamento dello strumento.....	11
2.2.1	Funzionamento degli Accordi Quadro.....	11
2.2.2	Adesione all'Accordo Quadro.....	11
2.2.3	Contratto Esecutivo.....	12
2.2.4	Requisiti organizzativi.....	13
2.2.5	Ruoli di coordinamento richiesti	13
2.2.5.1	Responsabile unico delle attività contrattuali.....	13
2.2.5.2	Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi.....	14
3	Strumenti a supporto della fornitura	14
3.1	Codice di condotta	14
4	Organismo di coordinamento e controllo - compiti operativi	14
4.1	Compiti specifici	15
4.2	Innovazione dei prodotti di catalogo	16



1 Contesto di riferimento

La strategia della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) contenuta nel Piano Triennale per l'Informatica 2017 – 2019 e successive versioni (in avanti nel presente documento anche solo “Piano Triennale 2017 – 2019”) si basa sul **principio “Cloud First”**: le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria **devono valutare l'adozione del paradigma cloud prima di qualsiasi altra tecnologia**, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in. Dovranno altresì valutare il ricorso al cloud di tipo pubblico, privato o ibrido in relazione alla natura dei dati trattati e ai relativi requisiti di confidenzialità.

Secondo tale principio, quindi, **tutte le Amministrazioni (PP.AA.) sono obbligate ad effettuare una valutazione in merito all'adozione del cloud**, che rappresenta l'evoluzione tecnologica più dirompente degli ultimi anni e che sta trasformando radicalmente tutti i sistemi informativi della società a livello mondiale. Nel caso di eventuale esito negativo, tale valutazione dovrà essere motivata.

L'adozione del paradigma cloud rappresenta, infatti, la chiave della trasformazione digitale abilitando una vera e propria rivoluzione del modo di pensare i processi di erogazione dei servizi della PA verso cittadini, professionisti e imprese.

Tale affermazione è sostenuta da numerose evidenze contenute in studi internazionali che riconoscono nel cloud il principale **fattore abilitante** per:

- **generare valore verso l'utente finale**: il cloud abilita l'utilizzo di tecnologie innovative (es. ML, AI, Cognitive, Big Data, IoT) difficilmente accessibili con l'utilizzo di infrastrutture tradizionali, con un miglioramento dei processi attuali di erogazione dei servizi e la possibilità di introdurre nuovi servizi innovativi anche grazie ad una riqualificazione della spesa IT;
- **introdurre modelli operativi innovativi**: l'utilizzo di nuovi modelli di delivery del software (es. DevOps) favorisce l'innovazione e la modernizzazione dei modelli operativi attuali, con la drastica riduzione dei tempi di attesa per il setup dell'infrastruttura durante il ciclo di vita del software e la possibilità di riqualificare le risorse e focalizzarsi sul miglioramento della qualità dei servizi;
- **ottimizzare l'infrastruttura**: AgID stima una riduzione fino al 70% degli attuali costi legati all'infrastruttura per la PA derivanti dalla dismissione dei data center, azione resa possibile grazie alla migrazione in cloud, con una conseguente gestione ottimizzata della variabilità della domanda rispetto alle risorse infrastrutturali e una maggiore trasparenza sui costi derivante dal monitoraggio dei consumi di risorse.

Il percorso di attuazione della strategia governativa sul cloud non può che necessariamente prevedere il coinvolgimento di tutti gli attori e, in particolare, Governo, PP.AA. e fornitori.

AgID e il Team per la Trasformazione Digitale (TD) hanno operato in questi anni, su delega del Governo, per fornire gli indirizzi strategici della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e facilitarne l'adozione del cloud.

A tal fine è stato definito il **modello strategico Cloud della PA** che si compone di infrastrutture e servizi qualificati da AgID sulla base di un insieme di requisiti definiti al fine di migliorare la sicurezza, l'interoperabilità, le performance e scalabilità, la conformità al GDPR.

AgID e TD, inoltre, hanno avviato il **Programma nazionale di abilitazione al cloud**, ovvero l'insieme dei progetti specifici che consentiranno alle PP.AA. di migrare infrastrutture e applicativi esistenti verso i servizi e le infrastrutture qualificate secondo il modello Cloud della PA. Nell'ambito del Programma è stato pubblicato un



primo kit di strumenti e metodologie contenute nel **Manuale di abilitazione al cloud**. Tale manuale rappresenta il principale strumento metodologico che le PP.AA. possono utilizzare per avviare il percorso di migrazione dei propri servizi in cloud. Ulteriori approfondimenti sono disponibili sul sito cloud.italia.it

Consip S.p.a. gestisce la procedura di gara e la stipula dei contratti per le amministrazioni centrali e locali (Fase I) ed opera sulla base del Piano Triennale per aggregare i fabbisogni e la conseguente acquisizione di beni e servizi.

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 PP.AA. che hanno la necessità di stipulare contratti con i fornitori per essere supportate nel processo di trasformazione digitale e migrazione al cloud.

Tale programma, infatti, vede nel cloud il filo conduttore di tutte le iniziative in conformità con il principio **Cloud First**. Tutte le prossime gare per beni e servizi ICT della PA dovranno avere alla base l'applicazione di tale principio e AgID, ove previsto dalla norma, non potrà che ribadire questo principio in tutte le sedi, ivi compreso l'istituto del parere ai sensi del CAD.

I fornitori hanno il ruolo di rivedere le attuali modalità di erogazione di servizi infrastrutturali e applicativi verso la PA trasformando la propria offerta in ottica cloud e qualificando i propri servizi secondo quanto previsto dalle **Circolari AgID nn. 2 e 3 del 2018 (e successive versioni), in particolare secondo la DETERMINAZIONE N. 419/2020**.

Le PP.AA. 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 a partire dal principio Cloud First. Inoltre, le PP.AA. possono acquisire servizi cloud solo se qualificati da AgID e pubblicati nel **Catalogo dei servizi Cloud per la PA**.

Infine, si evidenzia che **la componente relativa alle infrastrutture digitali e cloud è alla base dell'intero Modello strategico evolutivo dell'IT**, nonché la prima linea di azione del Piano Triennale.

Al fine di potenziare l'architettura nazionale cibernetica, con il Piano Nazionale per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica di marzo 2017, AgID ha assunto il compito di **«dettare indirizzi, regole tecniche e linee guida in materia di sicurezza informatica e di omogeneità degli standard, assicurare la qualità tecnica e la sicurezza dei sistemi informativi pubblici e della loro rete di interconnessione e monitorare i piani ICT delle amministrazioni pubbliche»**.

Attraverso il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020 – 2022 (in avanti nel presente documento anche solo "Piano Triennale 2020 – 2022"), AgID ha proseguito la propria attività per la regolamentazione della cyber security già avviata negli anni precedenti, evidenziando come *“l'esigenza per la PA di contrastare le minacce cibernetiche sia divenuta fondamentale in quanto garantisce non solo la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema informativo della Pubblica Amministrazione, ma è il presupposto per la protezione del dato che ha come conseguenza diretta l'aumento della fiducia nei servizi digitali erogati dalla PA”*.

Nel Piano Triennale 2020 – 2022 **AgID fissa pertanto ulteriori obiettivi e relative linee di azione**, in capo ad AgID e al Dipartimento per la Trasformazione Digitale, nonché alle PP.AA..

In tale contesto, si inserisce anche la pubblicazione, da parte di AgID, delle:

- «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni (aprile 2017);
- «Linee guida di sicurezza nello sviluppo delle applicazioni» (maggio 2020), per lo sviluppo del software sicuro nella PA;



- «Linee guida di sicurezza nel procurement ICT» (maggio 2020), che raccolgono indicazioni tecnico-amministrative, buone prassi e strumenti operativi per garantire all'interno delle procedure di gara per l'approvvigionamento di beni e servizi ICT, la rispondenza di questi ad adeguati livelli di sicurezza.

In base alle disposizioni del CAD (D. Lgs n. 82/2005 e s.m.i.) e in linea con gli obiettivi descritti dal Piano Triennale 2020 – 2022, AgID si occupa inoltre di “mantenere e sviluppare servizi di sicurezza preventivi e funzioni di accompagnamento utili per la crescita e la diffusione della cultura della sicurezza informatica”.

Le attività di supporto alle PP.AA. **nella prevenzione e risposta agli incidenti informatici** svolte in passato dal CERT –PA, sono invece gestite, come previsto dal DPCM 8 agosto 2019, dallo **CSIRT Italia, il nuovo team per la cyber-difesa nazionale dapprima istituito presso il Dipartimento Informazioni per la Sicurezza (DIS) e trasferito, dal DL 82/2021 convertito con modificazioni dalla L. n. 109 del 2021** (“Disposizioni urgenti in materia di Cybersicurezza, definizione dell’architettura nazionale di Cybersicurezza e istituzione dell’Agenzia per la Cybersicurezza nazionale”) **presso l’Agenzia per la Cybersicurezza nazionale** (in avanti nel presente documento anche solo “Agenzia”).

La recente entrata in vigore (15/06/2021) del suddetto D.L., che ha decretato l’istituzione dell’Agenzia, ha aggiunto un altro importante tassello al contesto normativo cyber in forte evoluzione¹, rivedendo l’assetto organizzativo del Sistema di informazione per la sicurezza della Repubblica e le funzioni svolte dai vari Organi/Autorità, allo scopo di fronteggiare nel miglior modo possibile il rischio cibernetico, che può compromettere la sicurezza nazionale.

Secondo quanto previsto dal D.L. n. 82/2021 convertito con modificazioni dalla L. n 109 del 2021 e, in particolare, in base a quanto disciplinato dal relativo art. 7, fra le funzioni ad essa assegnate, l’Agenzia assume tutte quelle già attribuite al DIS e al CVCN (Centro di valutazione e certificazione nazionale) dal D.L. 105/2019, nonché ai sensi del comma 1, lett. m) del succitato articolo, *“assume tutte le funzioni in materia di Cybersicurezza già attribuite all’Agenzia per l’Italia digitale dalle disposizioni vigenti e, in particolare, quelle di cui all’articolo 51 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, nonché quelle in materia di adozione di linee guida contenenti regole tecniche di Cybersicurezza ai sensi dell’articolo 71 del medesimo decreto legislativo”*.

A ciò si aggiunge l’entrata in vigore (01/06/2021) del D.L. 77/2021 (convertito con modificazioni dalla L. n. 108 del 2021) *“Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure”*, che ha l’obiettivo di semplificare e agevolare la realizzazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e che destina 620 milioni di euro alla cyber security delle PP.AA., considerando quindi questo un asset fondamentale a servizio della digitalizzazione del Paese.

In questo scenario di notevole fermento, il **Piano delle Gare Strategiche ICT**, concordato tra Consip e AgID, ha l’obiettivo, tra le altre cose, di mettere a disposizione delle PP.AA. delle specifiche iniziative finalizzate all’acquisizione di prodotti e di servizi nell’ambito della sicurezza informatica, facilitando l’attuazione del Piano Triennale e degli obiettivi del PNRR in ambito, restando in linea con le disposizioni normative relative al settore della Cybersicurezza.

¹ Si veda, D.L. n. 105/2019 convertito con modificazioni dalla Legge 133/2019, DPCM 131/2020, DPR 54/2021, DPCM 81/2021, DPCM “Individuazione delle categorie di beni, sistemi e servizi ICT, in attuazione dell’art.1, co.6, lett. a) del D.L. 105/2019” e la normativa sopravvenuta.



1.1 Inquadramento Strategico

La presente iniziativa si colloca quindi nell'ambito delle acquisizioni di beni e servizi strategici previsto da AgID ai fini dell'attuazione del Piano Triennale (succedutesi nel tempo).

In particolare, i vari **Piani Triennali** vincolano tutte le Pubbliche Amministrazioni al rispetto dell'indirizzo strategico e operativo per la trasformazione digitale. L'Agenzia per l'Italia Digitale guida le Amministrazioni nella fase di adeguamento alle indicazioni contenute nel piano e successive versioni e aggiornamenti, attraverso un'azione di coordinamento e monitoraggio.

L'attuazione del Piano triennale prevede un percorso graduale di coinvolgimento delle Pubbliche Amministrazioni:

- il **2017** è stato l'anno della costruzione, attraverso il consolidamento della strategia di trasformazione digitale e il completamento, del percorso di condivisione con le Pubbliche Amministrazioni;
- il **2018** è l'anno del consolidamento del Piano che sarà gestito anche attraverso strumenti on-line che consentiranno alle Pubbliche Amministrazioni di fornire i propri dati con semplicità. Essi permetteranno di gestire i piani triennali delle Amministrazioni in modo dinamico;
- il **2019** è l'anno di completamento delle azioni del primo ciclo triennale del processo, che potrà pertanto essere ulteriormente affinato per il successivo triennio.
- il **2020**, il **2021** e il **2022** sono gli anni della maturazione, della conclusione dei principali progetti avviati e dell'evoluzione di una visione orientata a cittadini e imprese.

Il Piano Triennale (2021 – 2022) ricalca la stessa struttura del piano precedente e descrive il Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della Pubblica Amministrazione ovvero le azioni di medio/lungo termine necessarie per un uso corretto, mirato e consapevole delle tecnologie digitali.

I servizi oggetto della presente acquisizione sono quindi parte integrante del modello strategico di evoluzione digitale che dovrà essere adottato dalle Amministrazioni.

In ossequio alle previsioni del Piano Triennale e al fine di indirizzare e governare la trasformazione digitale della PA italiana, sono previste la definizione e l'implementazione di misure di **governance centralizzata**, anche mediante la costituzione di **Organismi di coordinamento e controllo, finalizzati alla direzione strategica e alla direzione tecnica della stessa**.

In particolare, le attività di direzione strategica prevedono il coinvolgimento di soggetti istituzionali, mentre nell'ambito delle attività di direzione tecnica saranno coinvolti anche soggetti non istituzionali, individuati nei Fornitori Aggiudicatari della presente acquisizione.

Si precisa che per "**Organismi di coordinamento e controllo**" si intendono i soggetti facenti capo alla Presidenza del Consiglio e/o al Ministero per l'Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione (es: AgID), che, comunque, in base alle funzioni attribuite *ex lege*, sono ad oggi deputati, per quanto di rispettiva competenza, al monitoraggio e al controllo delle iniziative rientranti nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione ed in generale all'evoluzione tecnologica della PA.

Nell'ambito di tali Organismi è ricompresa altresì Consip S.p.A., per i compiti di propria competenza. Rimangono salve eventuali modifiche organizzative che interverranno a livello istituzionale nel corso della durata del presente Accordo Quadro.



Si precisa che, nell'ambito di tale iniziativa, potrebbe emergere la necessità di un coinvolgimento di ulteriori soggetti istituzionali con specifici ruoli nel settore della Cybersecurity (DIS, CVCN trasferito presso l'apposita Agenzia recentemente istituita dal Governo Italiano).

Gli **Organismi di coordinamento e controllo** saranno normati da appositi Regolamenti che, resi disponibili appena possibile, definiranno gli aspetti operativi delle attività di coordinamento e controllo, **sia tecnico che strategico**.

I meccanismi di governance sopra introdotti e applicati a tutte le iniziative afferenti al Piano Triennale riguarderanno:

- **i processi di procurement**, veicolati attraverso gli strumenti di acquisizione messi a disposizione da Consip;
- **l'inquadramento o categorizzazione degli interventi delle Amministrazioni**, realizzati mediante la sottoscrizione di uno o più contratti esecutivi afferenti alle iniziative del Piano Strategico, nel framework del Piano Triennale;
- l'individuazione, da parte delle Amministrazioni beneficiarie, secondo quanto fornito in documentazione di gara, degli **indicatori di digitalizzazione** coi quali gli Organismi di coordinamento e controllo analizzeranno e valuteranno gli interventi realizzati dalle Amministrazioni con i contratti afferenti alle Gare strategiche;
- **la valutazione e l'attuazione della revisione dei servizi** previsti dagli Accordi Quadro e/o dei relativi prezzi, per le Gare Strategiche che lo prevedono in documentazione di gara e in funzione dell'evoluzione tecnologica del mercato e/o della normativa applicabile;
- **l'analisi e la verifica di coerenza**, rispetto al perimetro di ogni Gara Strategica, degli interventi delle Amministrazioni realizzati mediante contratti esecutivi afferenti alle Gare Strategiche;
- **le modalità e le tempistiche** con cui i fornitori dovranno consegnare i dati relativi ai contratti esecutivi, con particolare riferimento alla fase di chiusura degli Accordi Quadro.

L'Organismo di controllo, nel momento in cui svolge attività di governo del contratto quadro, coinvolge i Fornitori aggiudicatari. Con specifico riferimento a tale aspetto, si rimanda al paragrafo 3 per il dettaglio dei compiti demandati all'Organismo di coordinamento e controllo per la presente iniziativa.

1.2 Inquadramento Normativo

Si riportano di seguito le principali previsioni normative di riferimento che i Fornitori e le Amministrazioni Contraenti dovranno rispettare:

- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i (*"Codice dell'Amministrazione Digitale"*)
- Piano Triennale per l'Informatica 2020 – 2022 (*"Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione"*)
- D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177 (*"Riorganizzazione del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione, a norma dell'articolo 24 della legge 18 giugno 2009, n. 69"*)
- DPCM del 17/02/2017 (**«Direttiva recante indirizzi per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica nazionali»**) che delinea un'architettura istituzionale, attribuendo ruoli e responsabilità alle varie strutture coinvolte ai fini della realizzazione del quadro strategico nazionale;
- D. Lgs. 65/2018, che attua la direttiva UE 2016/1148 (**Direttiva «NIS»**), intesa a definire le misure necessarie a conseguire un elevato livello di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi, applicati agli «Operatori di Servizi Essenziali» (OSE) e ai «Fornitori di Servizi Digitali» (FSD);
- Legge n. 124/2007 (*"Sistema di informazione per la sicurezza della Repubblica e nuova disciplina del segreto"*) e s.m.i.;
- Regolamento UE 2016/679 (*"Regolamento generale sulla protezione dei dati"*) e s.m.i.



- D. Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy"), modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 (*"Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE"*);
- D.L. 82/2021 (*"Disposizioni urgenti in materia di Cybersicurezza, definizione dell'architettura nazionale di Cybersicurezza e istituzione dell'Agenzia per la Cybersicurezza nazionale"*), convertito con modificazioni dalla L. 109 del 2021;
- D.L. 105/2019 (convertito con modificazioni dalla L. 18 novembre 2019, n. 133) - come adeguata a sua volta dalla legge n. 8 del 28 febbraio 2020 e dal D.L. 82/2021, recante **disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica**, e i DPCM (tra cui il 131/2020, entrato in vigore il 5/11/2020 e il DPCM del 15/06/2021 contenente le categorie individuate in attuazione dell'art.1, co.6 lett. a) del D.L. 105 del 2019) e regolamenti di successiva emanazione (alla data DPR 54/2021), come previsti dalla menzionata legge. La disciplina di cui all'Accordo Quadro e relativi allegati (ivi compreso il Capitolato Tecnico) potrà subire adeguamenti alla luce dei DPCM e regolamenti della richiamata normativa, che venissero emanati in seguito alla pubblicazione della gara.

Il Fornitore comunque si impegna, ai sensi di quanto previsto dal DPCM 81/2021, dal Regolamento di cui al DPR 54/2021, a porre in essere tutte le condizioni per il loro integrale recepimento tanto con riguardo alle caratteristiche, requisiti, standard e limiti delle forniture/servizi oggetto della presente iniziativa e sia con riguardo agli adempimenti, sempre in materia di sicurezza informatica, da porre in essere in ossequio alle disposizioni delle competenti Autorità.

In particolare, ai sensi di quanto previsto all'art. 1, comma 6 lett. a) del D.L. 105/2019, la cui efficacia è stata modificata dall'art. 16 comma 9, lett. a) del D.L. n. 82/2021, il Fornitore dovrà fornire pieno supporto alle Amministrazioni chiamate anche a collaborare con il CVCN (Centro di valutazione e certificazione nazionale istituito presso il Ministero dello sviluppo economico e trasferito dal D.L. 82/2021 presso l'Agenzia) o i CV istituiti presso il Ministero dell'interno e il Ministero della difesa, all'effettuazione di verifiche preliminari e condizioni e test hardware e software su forniture di beni, sistemi e servizi ICT destinati a essere impiegati sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1 comma 2 lett. b) della L. 133/2019. Il Fornitore dovrà, pertanto, su richiesta dell'Amministrazione, mettere a disposizione il proprio know - how, i prodotti hardware e software oggetto di test, le risorse fisiche (ad es. componenti accessori, realizzazione di test bed, etc), logistiche (ad es. messa a disposizione di sedi idonee all'effettuazione dei test su richiesta dell'Amministrazione) e professionali (ad. es. figure professionali in grado di fornire il necessario supporto alle Amministrazioni sia nella fase che precede l'effettuazione dei test, che durante la loro esecuzione, nonché successivamente, per la produzione di eventuale documentazione tecnico - amministrativa che si rendesse necessaria). In tali ipotesi, la disciplina di cui all'Accordo Quadro e relativi allegati (ivi compreso il Capitolato Tecnico), e di cui ai Contratti Esecutivi, potrà subire adeguamenti alla luce della richiamata normativa;

- D.L. 77/2021 (*"Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure"*), convertito con modificazioni dalla L. n. 108 del 2021.
- D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 (*"Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE"*) e s.m.i.
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (*"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"*)
- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (*"Codice dei contratti pubblici"*) e s.m.i. e relative prassi attuative



- Codice Civile.
- Linee Guida AgID – Sicurezza nel procurement ICT di cui alla Det. N. 220/2020 del 17 maggio 2020.
- Requisito necessario ex art. 47 commi 2, 3 e 3 bis del DL 77/2021 (convertito, con modificazioni, dalla Legge 29 luglio 2021, n. 108), requisito per la conformità alle condizioni di finanziabilità via PNRR.

Si applicano inoltre tutte le previsioni del Piano Triennale (nelle versioni aggiornate) e le norme italiane ed Europee da questo richiamate.

1.3 Cloud Service Provider (CSP)

Tra le linee d'azione del Piano Triennale, nell'ambito della strategia di evoluzione del modello Cloud della PA, è prevista la definizione di regole e procedure per la qualificazione di **Cloud Service Provider (CSP) pubblici** per favorire l'adozione del modello del cloud computing nelle amministrazioni italiane.

La finalità è quella di creare un Catalogo Cloud della PA dove le pubbliche amministrazioni potranno acquistare servizi e infrastrutture cloud qualificati con caratteristiche omogenee e che rispettino elevati standard di sicurezza, efficienza e affidabilità.

L'Agenzia per l'Italia Digitale, il 9 aprile 2018, ha emesso due Circolari operative, la **numero 2** per la qualificazione dei CSP per la PA (servizi IaaS e PaaS) e la **numero 3** per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA, e un successivo chiarimento indicato nella determinazione N. 419/2020.

- **Circolare n. 2 del 9 aprile 2018** - Criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA: https://trasparenza.agid.gov.it/archivio19_regolamenti_0_5374.html
- **Circolare n. 3 del 9 aprile 2018** - Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA: https://trasparenza.agid.gov.it/archivio19_regolamenti_0_5375.html

Le Circolari definiscono i requisiti e la procedura per la qualificazione dei Cloud Service Provider, articolata in tre fasi:

1. Richiesta di qualificazione
2. Conseguimento della qualificazione
3. Mantenimento della qualificazione (Monitoraggio).

In conformità a quanto indicato nelle suddette Circolari, l'AgID potrà verificare in ogni momento il possesso dei requisiti previsti per la qualificazione CSP, salvo quanto previsto in dettaglio dalla normativa di gara, nonché disporre l'eventuale revoca come citata nella predetta Circolare.

Tutti i servizi qualificati da AgID sono pubblicati all'interno del **"Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati"**: <https://cloud.italia.it/marketplace/supplier/market/index.html>

La presente iniziativa si inserisce quindi in tale quadro di regole e procedure e ne seguirà le eventuali evoluzioni.

1.4 Introduzione ai Cataloghi SaaS

Le Gare Strategiche ICT già pubblicate da Consip costituiscono il primo blocco di gare a supporto della Trasformazione Digitale delineata dal Piano Triennale e dalla più recente Strategia Cloud Italia. Le Gare forniscono servizi e strumenti a disposizione delle Amministrazioni per consentire l'implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione Italiana.



Nell'ambito del **Programma Nazionale di Abilitazione al Cloud** è definita – tra le altre – la strategia “*Re-purchase*” che indirizza le Pubbliche Amministrazioni nel rimpiazzare un applicativo installato e gestito on-premise con la controparte SaaS.

Per rendere disponibili alle PP.AA. il maggior numero possibile di prodotti SaaS, verranno avviate diverse iniziative sul modello del Catalogo SaaS ognuna corrispondente a uno specifico ambito software di interesse per le Amministrazioni.

Ai fini dell'acquisizione dei Prodotti SaaS offerti, e alla luce della natura del mercato di riferimento, gli stessi verranno qualificati come **‘fornitura di beni’**, benché la loro fruizione si manifesti di fatto come ‘servizi per gli utenti’.

2 Modello di funzionamento

Lo scenario della presente iniziativa è caratterizzato dalla presenza di **un unico Lotto** di fornitura relativo all'ambito del **CRM (Customer Relationship Management)**.

In tale ambito sono state individuate le Funzionalità CRM che verranno acquisite in modalità Cloud e che saranno contenute in un apposito Catalogo selezionabile da parte delle Amministrazioni (per il dettaglio vedere il paragrafo 3 “Funzionamento dell'Accordo Quadro” del Capitolato Tecnico Speciale).

I Fornitori sono chiamati a rispondere all'Accordo Quadro con i propri **pacchetti di Funzionalità (Bundle)** di servizi di **CRM**, che dovranno contenere le Funzionalità descritte nel Capitolato Tecnico Speciale.

2.1 Indicatori di digitalizzazione

Nell'ambito delle attività di governance e in particolare della valutazione del livello di efficacia degli interventi di digitalizzazione operati dalle Amministrazioni attraverso l'utilizzo di contratti esecutivi afferenti alle Gare Strategiche, si intendono definite **due tipologie di indicatori di digitalizzazione**:

- **Indicatori Generali di digitalizzazione**, che mappano il macro-obiettivo dell'intervento rispetto ai principali obiettivi strategici del Piano Triennale;
- **Indicatori Specifici di digitalizzazione**, che definiscono, sulla base delle specificità della Gara Strategica, le misure di digitalizzazione applicabili allo specifico contratto esecutivo, in funzione dei servizi acquisiti.

Gli indicatori saranno utilizzati per il monitoraggio dei contratti e del raggiungimento dei relativi obiettivi, così come dettagliati nella documentazione del singolo Appalto Specifico e nel Piano operativo.

Ciascuna Amministrazione beneficiaria, all'atto di definizione dell'ordinativo, assocerà **almeno 3 Indicatori Generali**, di cui almeno uno quantitativo e uno qualitativo, **per i quali fornirà le misure di riferimento ex ante ed ex post rispetto al contratto esecutivo**.

La seguente tabella riporta gli **Indicatori Generali** validi per tutte le Gare Strategiche:

Indicatori quantitativi	Indicatori qualitativi	Indicatori di collaborazione e riuso
Riduzione % della spesa per l'erogazione del servizio	Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento	Riuso di processi per erogazione servi
Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio	Integrazione con infrastrutture immateriali	Riuso soluzioni tecniche



Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna/ esterna (cittadini)/ esterna (imprese)/ altre PA	Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale	Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in <i>co-working</i>)
--	---	---

Per quanto riguarda gli Indicatori Specifici di digitalizzazione utilizzabili in funzione dell'Accordo Quadro di riferimento, le Amministrazioni beneficiarie avranno la facoltà di definire alcuni Indicatori in fase di Richiesta di Offerta del singolo Appalto Specifico.

Inoltre, in sede di insediamento dell'**Organismo di coordinamento e controllo** sarà possibile per lo stesso definire un perimetro di indicatori specifici di digitalizzazione.

2.2 Funzionamento dello strumento

2.2.1 Funzionamento degli Accordi Quadro

Al fine di utilizzare gli Accordi Quadro e attivare i servizi necessari, l'Amministrazione dovrà seguire l'*iter* procedurale descritto nei successivi paragrafi.

N. potenziali fornitori aggiudicatari	Tutti i partecipanti che alla fine delle attività di Commissione abbiano presentato offerte valide e posseggano i requisiti prescritti.
Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi	Appalto Specifico/Ordine
Condizioni contrattuali	Condizioni tutte fissate o confronto competitivo
Presupposti	L'Amministrazione può utilizzare la modalità a "ordine" o a confronto tramite Appalto Specifico (dove prevista) in seguito al determinarsi di condizioni oggettive previste dalla <i>lex specialis</i> e dalla legge

L'affidamento del servizio oggetto dell'Accordo Quadro avviene all'esito dello svolgimento di **due fasi** procedurali:

- **la prima fase**, che si conclude con l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro e la sua stipula, a cura della Consip S.p.A. (così come disciplinato nel Capitolato d'Oneri);
- **la seconda fase**, che si caratterizza per l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo (mediante Ordinativo/Appalto Specifico), a cura della singola Amministrazione contraente.

2.2.2 Adesione all'Accordo Quadro

Le Amministrazioni legittimate affideranno i **Contratti Esecutivi**, successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro e per tutta la durata dello stesso, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro.

Si precisa che il Fornitore è tenuto ad inviare a Consip S.p.A. e all'Organismo di coordinamento e controllo, per ogni ordinativo generato dall'adesione "a ordine" e per ogni Appalto Specifico aggiudicato, un report contenente:



- Referenziazione della Pubblica Amministrazione ordinante;
- Nominativo del referente della Pubblica Amministrazione;
- Quantità dettagliate ordinate per tutte le categorie;
- Durata del contratto.

Si precisa che relativamente all'Appalto Specifico sarà facoltà del Fornitore rinunciare ad un AS bandito dall'Amministrazione che includa caratteristiche complementari, solo ed esclusivamente nel caso in cui il Fornitore non disponga nel suo listino pubblico di Funzionalità CRM SaaS corrispondenti alle caratteristiche complementari indicate dall'Amministrazione nella propria Richiesta di Offerta. La rinuncia dovrà essere presentata mediante apposito atto, sottoscritto dal legale rappresentante del Fornitore. Dovrà quindi trasmetterne copia all'Amministrazione, a Consip S.p.A. e all'Organismo di coordinamento e controllo. Restano salvi i poteri di ciascun ente sopra descritto.

2.2.3 Contratto Esecutivo

L'Amministrazione, una volta implementati i filtri di Catalogo messi a disposizione dalla Consip e/o espletate le attività di aggiudicazione dell'Appalto Specifico, emetterà tramite la piattaforma Acquisti in Rete l'Ordine di acquisto, secondo le regole di cui al Capitolato Tecnico Speciale e al Capitolato d'Oneri.

Contestualmente all'emissione dell'Ordine, l'Amministrazione stipulerà con il Fornitore selezionato il **Contratto Esecutivo**, sulla base dell'apposito schema allegato alla documentazione di gara. Esso conterrà almeno i seguenti elementi:

- Funzionalità CRM e/o Marketing richieste (Bundle che le contengono), numero di utenti e/o di contatti e prezzo/i del/dei Bundle,
- Durata,
- Valore complessivo del contratto,
- Rinvio alle modalità di esecuzione contrattuali previste nell'Accordo Quadro,
- Disciplina dell'esecuzione di verifiche tecniche e documentali in corso di fornitura,
- Prescrizioni relative alla riservatezza e alla trasparenza dei prezzi,
- Modalità e termini di pagamento nel rispetto della normativa vigente,
- Impegno del fornitore al puntuale rispetto della Legge n. 136/2010 e successiva normativa attuativa e/o modificativa, ivi incluse le ipotesi di risoluzione contrattuale nei casi di mancato rispetto degli obblighi stabiliti in capo all'appaltatore,
- Eventuale copertura assicurativa,
- Disciplina del subappalto, nel rispetto di quanto stabilito all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016,
- Ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione del singolo appalto, in ragione di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nello schema di Accordo Quadro.

L'amministrazione allegnerà altresì l'**esito dei filtri di Catalogo** che si concretizza in un documento in formato PDF.

Nel caso di Contratto Esecutivo affidato da un Soggetto Aggregatore, il medesimo Contratto Esecutivo inoltre:

- dovrà contenere l'indicazione di tutte le singole Amministrazioni per le quali il Soggetto Aggregatore effettua l'affidamento;
- dovrà indicare gli importi e i quantitativi relativi a ogni singola Amministrazione;
- potrà indicare le eventuali modalità di ripartizione degli obblighi di fatturazione tra il Soggetto Aggregatore e le singole Amministrazioni.

Si rinvia in ogni caso alle previsioni contenute nel Capitolato d'Oneri del presente Accordo Quadro per le modalità di stipula del Contratto Esecutivo.



Il Fornitore sarà tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure e alle responsabilità attribuite secondo le direttive dell'Amministrazione, che verranno definite e condivise nella fase di avvio della fornitura, nonché aggiornate durante il corso del contratto esecutivo in funzione delle eventuali evoluzioni.

2.2.4 Requisiti organizzativi

Il Fornitore è tenuto ad impiegare i referenti di seguito indicati, quali ruoli minimi di coordinamento delle attività contrattuali previste. In caso di inadeguatezza, impreparazione e/o incompetenza, il referente dovrà immediatamente essere sostituito con una figura rispondente ai requisiti minimi richiesti e con l'eventuale applicazione dei rilievi e/o delle penali contrattualmente previsti.

Per tutti i referenti richiesti e/o offerti, il Fornitore dovrà indicare un numero di telefono cellulare e un indirizzo di posta elettronica attivo durante l'orario di lavoro richiesto per la fornitura e garantire la risposta ai quesiti posti dall'Amministrazione entro **8 ore lavorative** dall'inoltro o dal contatto telefonico.

Si fa presente inoltre che tutti i referenti devono essere disponibili in modalità operativa presso l'Amministrazione ove necessario e/o richiesto per l'espletamento di tutte le attività contrattuali, secondo quanto esposto ai paragrafi successivi.

Tali presenze non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

2.2.5 Ruoli di coordinamento richiesti

2.2.5.1 Responsabile unico delle attività contrattuali

Per l'Accordo Quadro e per ogni singolo Contratto Esecutivo, il Fornitore dovrà indicare un **Responsabile unico delle attività contrattuali** (di seguito per brevità anche "**RUAC**"). Il RUAC dovrà riferire alle Amministrazioni su tutte le tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, il controllo del Piano Operativo, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti nella documentazione di comprova – scheda, secondo quanto indicato nella documentazione tecnica;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo degli strumenti in uso presso l'Amministrazione e/o proposti nella documentazione di comprova – scheda tecnica;
- verifica dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura e individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di Customer Satisfaction.



Trattandosi della fornitura di prodotti informatici, il RUAC potrà anche essere un responsabile commerciale del Fornitore.

Il RUAC dovrà avere una **qualifica dirigenziale** o da **quadro direttivo**, con appositi poteri di firma tali da impegnare in maniera esecutiva l'aggiudicatario nei confronti dell'Amministrazione.

2.2.5.2 Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi

Il **Responsabile Tecnico** per l'erogazione dei servizi è il referente operativo del Fornitore per le attività di erogazione dei servizi. Il Fornitore dovrà rendere disponibile per ciascun Contratto Esecutivo almeno un Responsabile Tecnico.

Il Responsabile Tecnico dovrà garantire il corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto degli indicatori previsti dal Capitolato Tecnico.

A titolo esemplificativo si riportano le attività principali in carico al Responsabile Tecnico:

- verifica sull'erogazione dei servizi, conformemente ai requisiti minimi di qualità della fornitura;
- partecipazione alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni.

Il profilo professionale minimo per tali figure deve essere **almeno equivalente al RUAC** (la figura può coincidere).

In considerazione della natura delle attività da svolgere e a garanzia dell'operatività dei servizi, i Responsabili Tecnici devono essere reperibili telefonicamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20 e sempre tramite posta elettronica.

3 Strumenti a supporto della fornitura

3.1 Codice di condotta

Costituisce requisito minimo di esecuzione l'adozione da parte dei Fornitori dei principi di cui alla *"Carta dei principi tecnologici del procurement"*, che definisce i principi per lo sviluppo di servizi digitali della Pubblica Amministrazione che:

- soddisfino le esigenze degli utenti/cittadini;
- siano facilmente manutenibili;
- siano capaci di evolvere in base alle esigenze dei cittadini e al progresso tecnologico;
- siano indipendenti da singole componenti architetture di terze parti;
- diminuiscano le situazioni di dipendenza da un ristretto numero di fornitori (lock-in).

La carta dei principi tecnologici del procurement raccoglie ed estende le linee guida definite dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dal Piano Triennale per fornire una visione organica dei principi che la Pubblica Amministrazione e i suoi fornitori dovrebbero rispettare per lo sviluppo di nuovi servizi digitali e per la gestione del ciclo di vita di tali servizi.

Si veda quanto in dettaglio espresso dalla carta al link:

<https://carta-dei-principi-tecnologici-del-procurement.readthedocs.io/it/latest/>

4 Organismo di coordinamento e controllo - compiti operativi

Come indicato al paragrafo 1.1, è previsto un **Organismo di coordinamento e controllo**, il quale per la presente iniziativa avrà dei compiti specifici, fermo restando i compiti generali previsti al summenzionato paragrafo.



In particolare, tale organismo avrà la possibilità di:

- implementare procedure finalizzate all'aggiunta di nuovi Bundle: ad es. se qualche partecipante dovesse avere disponibili alcune delle Funzionalità avanzate individuate da Consip e contenute nel Catalogo, che alla data della partecipazione non possedeva, potrà comunque offrire un aggiornamento della propria offerta, sempre ovviamente rispettando il limite della base d'asta iniziale definita dalla Stazione Appaltante per il Bundle "All Inclusive Consip" (CRM o Marketing a seconda della categoria a cui appartengono le Funzionalità oggetto dell'aggiornamento). Ciò potrà avvenire, comunque, solo alle condizioni previste da Consip nella documentazione di gara;
- vigilare su un processo di aggiornamento tecnologico del Catalogo che consenta agli aggiudicatari l'introduzione di ulteriori Funzionalità non presenti nel Catalogo, ma comunque appartenenti alla stessa famiglia di prodotti SaaS CRM (macro funzionalità di cui alle tabelle 1, 2, 3, 4 del paragrafo 2.2 del Capitolato Tecnico Speciale).

In entrambi i casi, le nuove funzionalità introdotte e i corrispondenti Bundle che le contengono, anche nel caso di un eventuale aggiornamento tecnologico, dovranno essere qualificate secondo quanto previsto dalle **Circolari AgID nn. 2 e 3 del 2018 (e successive versioni)**, in particolare secondo la **DETERMINAZIONE N. 419/2020** e pubblicati nel **Catalogo dei servizi Cloud per la PA.** (o su altra piattaforma abilitata eventualmente sopravvenuta per la qualifica dei prodotti SaaS).

Il funzionamento dell'Organismo sarà disciplinato da un apposito regolamento.

L'Organismo coinvolgerà i fornitori aggiudicatari che nomineranno in via ufficiale un rappresentante o più di uno, che dovranno essere dotati di adeguati poteri di firma, come dimostrato da apposita documentazione inviata a Consip S.p.A..

Le regole di funzionamento dell'Organismo di coordinamento e controllo garantiranno che le decisioni in merito alle procedure e alle tempistiche di revisione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi offerti siano assunte senza il consenso determinante dei rappresentanti degli aggiudicatari e che la partecipazione dei medesimi rappresentanti alle attività dell'Organismo avvenga secondo regole e forme idonee ad evitare scambi di informazioni sensibili tra gli aggiudicatari.

Le regole di funzionamento dell'Organismo prevedranno la netta separazione tra le attività di consultazione del mercato, raccolta di elementi informativi e le attività di valutazione e decisione, con l'esclusione dei rappresentanti degli aggiudicatari da queste ultime.

4.1 Compiti specifici

L'Organismo di coordinamento e controllo supervisionerà la procedura per la revisione dei prezzi normata nello Schema di Accordo Quadro.

La revisione avverrà con cadenza periodica (semestrale) o come diversamente approvato dall'Organismo.

In linea generale, la revisione terrà conto dell'andamento del listino dei Produttori dei Prodotti di riferimento dei Bundle offerti dai singoli fornitori.

In ogni caso la variazione del prezzo dei Bundle offerti da ciascun Fornitore potrà essere sia negativa che positiva. I prezzi dei Bundle potranno anche aumentare nel caso vengano introdotte ulteriori funzionalità non presenti al momento della partecipazione all'AQ, ma in nessun caso potranno superare il valore posto a base d'asta dell'AQ.



In sede di aggiornamento delle offerte sarà garantito il livello di segretezza adottato nell'ambito di qualsiasi iniziativa di gara.

A tal fine sarà costituita, di volta in volta, apposita commissione che aprirà le offerte contenenti i Bundle aggiornati. Se necessario, alla luce del disposto dell'art. 97 del Codice, verrà verificata l'eventuale anomalia delle offerte.

I Bundle degli aggiudicatari vengono aggiornati e rimessi a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni.

Fermo restando che le attività saranno tenute, come sopra definite, in confronto con i Fornitori aggiudicatari dell'AQ, sarà possibile organizzare sessioni specifiche con un singolo Fornitore nel caso si debbano affrontare tematiche esclusivamente riferite a contratti dello specifico Fornitore quali, a titolo di esempio: analisi SLA, analisi progetti, risoluzione situazioni critiche, analisi andamento Contratto Quadro, aggiornamento tecnologico dei servizi.

4.2 Innovazione dei prodotti di catalogo

Durante l'esecuzione contrattuale è possibile che il progresso tecnologico innovi i Servizi offerti con l'introduzione di nuove funzionalità non possedute in fase di presentazione offerte, ma comunque facenti parte della stessa famiglia di prodotto e in particolare rientranti nelle macro funzionalità di cui alle tabelle 1, 2, 3, 4 del paragrafo 2.2 del Capitolato Tecnico Speciale.

L'Organismo di coordinamento, raccolta la necessità di aggiornamento di un Bundle, richiederà sulla base di un apposito documento di "specifiche tecniche" la dimostrazione del possesso della nuova caratteristica e della relativa qualificazione secondo quanto previsto dalle **Circolari AgID nn. 2 e 3 del 2018 (e successive versioni)**, in particolare secondo la **DETERMINAZIONE N. 419/2020** e pubblicati nel **Catalogo dei servizi Cloud per la PA**, e ne delibererà o meno il possesso e il conseguente aggiornamento del Catalogo del fornitore.