

ALLEGATO Q

SERVIZI PROFESSIONALI

INDICE

CONTENUTO	3
1 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO	3
2 GOVERNANCE DEI SERVIZI PROFESSIONALI	3
2.1 APPROVVIGIONAMENTO.....	3
2.1.1 DELIVERABLE	4
2.1.2 FLUSSI DI COMUNICAZIONE E VALIDAZIONE.....	4
2.2 GARE EUROPEE.....	5
2.2.1 DELIVERABLE	6
2.2.2 FLUSSI DI COMUNICAZIONE E VALIDAZIONE.....	8
2.3 GESTIONE CONTRATTI E ORDINI	8
2.3.1 DELIVERABLE	9
2.3.2 FLUSSI DI COMUNICAZIONE E VALIDAZIONE.....	9
2.4 MONITORAGGIO CONTRATTI DI GRANDE RILIEVO.....	9
2.4.1 DELIVERABLE	13
2.4.2 FLUSSI DI COMUNICAZIONE E VALIDAZIONE.....	13

CONTENUTO

Il presente documento, denominato “Allegato Q – Servizi Professionali”, costituisce parte integrante e sostanziale della *Convenzione* 2013-2016, stipulata tra il *DAG*, la *Corte* e la *Sogei*.

1 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

Il documento ha l’obiettivo di descrivere le attività relative all’erogazione dei servizi di Approvvigionamento, Gare Europee, Gestione Contratti e Ordini, di cui rispettivamente all’articolo 10, comma 2, lettere a), b), c) della *Convenzione*.

2 GOVERNANCE DEI SERVIZI PROFESSIONALI

Di seguito si riporta la descrizione dei servizi professionali di cui all’articolo 10, comma 2, lettere a), b), c) della *Convenzione*, con l’indicazione dei deliverable da produrre da parte di *Sogei* e dei flussi di comunicazione e validazione fra le *Parti*.

2.1 APPROVVIGIONAMENTO

Il servizio “Approvvigionamento”, di cui all’articolo 10, comma 2, lettera a) della *Convenzione*, è relativo all’insieme di attività necessarie per effettuare una acquisizione di beni o servizi strumentali allo svolgimento delle attività di cui all’articolo 1 della *Convenzione* attraverso una procedura diversa dalla fattispecie “Gara europea”.

Ai fini di una classificazione delle diverse tipologie di procedure possibili, si è scelto di discriminare utilizzando solo il criterio della “soglia comunitaria”, distinguendo tra trattative sopra-soglia e sotto-soglia comunitaria.

In base a suddetto criterio, sotto la categoria della trattative sotto-soglia devono essere ricompresi gli ordini, ossia quelle forme di acquisizione diretta di un bene/servizio che è possibile effettuare in tutti i casi previsti dalla vigente normativa, ivi compresi gli “Ordini D’Acquisto” (ODA) effettuati facendo ricorso al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA).

Anche le “Richieste D’Offerta” (RDO) effettuate sempre accedendo al MEPA rientrano,

ai fini delle regole di Convenzione, nella categoria delle trattative sotto-soglia.

Eventuali procedure negoziate, correlate all’esito negativo di un Gara Europea, vengono assimilate, ai fini della *Convenzione*, alle trattative sopra-soglia.

Le attività svolte da *Sogei* nell’ambito del servizio di approvvigionamento sono:

- Analisi dei fabbisogni annuali di approvvigionamento dell’Amministrazione;
- Definizione delle strategie e modalità di aggregazione, razionalizzazione e prioritizzazione degli approvvigionamenti;
- Pianificazione annuale delle trattative sopra-soglia;
- Stima annuale del numero delle trattative sotto-soglia;
- Predisposizione della documentazione tecnica delle procedure o, nel caso degli ordini, redazione della scheda delle caratteristiche tecniche del bene/servizio (attività che si ripete per ogni procedura);
- Aggiornamento dell’elenco delle iniziative di approvvigionamento.

2.1.1 DELIVERABLE

I documenti che *Sogei* predispone nell’ambito del servizio sono:

- documento “Criteri di razionalizzazione delle iniziative di approvvigionamento”;
- “piano delle trattative sopra-soglia” (contenente l’indicazione dell’oggetto, delle date di inizio/fine e degli importi stimati di spesa di ogni iniziativa);
- “elenco previsionale delle trattative sotto-soglia e degli ordini” (contenente l’indicazione dell’oggetto e degli importi stimati di spesa di ogni iniziativa);
- “elenco consuntivo delle iniziative dell’anno”.

2.1.2 FLUSSI DI COMUNICAZIONE E VALIDAZIONE

Nel periodo previsto per la predisposizione del *Piano Generale delle Attività* – PGA (art. 6 della *Convenzione*), *Sogei* insieme ai referenti dell’Amministrazione individua i fabbisogni annuali di approvvigionamento di beni e servizi, ad esclusione di quanto è

oggetto di acquisto nell’ambito delle Gare europee.

Entro la data di approvazione del PGA *Sogei* sottopone ai responsabili dei diversi Dipartimenti/Corte il documento “criteri di razionalizzazione delle iniziative”, nonché il piano delle trattative sopra-soglia e l’elenco previsionale delle trattative sotto-soglia/ordini.

Prima di avviare una iniziativa di approvvigionamento, *Sogei* invia una comunicazione all’*Amministrazione* beneficiaria corredata dalla documentazione tecnica, al fine della ricezione dell’Autorizzazione all’Acquisizione.

A seguito della stipula del contratto, o della consegna nel caso di acquisto dei beni, *Sogei* comunica formalmente l’inizio della fornitura al responsabile dell’*Amministrazione* interessata e, nel caso di acquisto di beni, al Consegnatario ai fini delle attività di presa in carico del bene stesso.

In sede di redazione dei *Rendiconti periodici* di cui all’articolo 7 della *Convenzione*, *Sogei* predispone l’elenco consuntivo delle iniziative dell’anno.

2.2 GARE EUROPEE

Il servizio “Gare Europee”, di cui all’articolo 10, comma 2, lettera b) della *Convenzione*, è relativo all’insieme di attività necessarie per effettuare una procedura di gara europea, dal momento della nascita dell’esigenza fino alla stipula del contratto.

Il servizio comprende una serie di attività di coordinamento e pianificazione che *Sogei* deve effettuare all’inizio di ogni anno e precisamente:

- analisi delle esigenze annuali dell’*Amministrazione* da soddisfare facendo ricorso al mercato e attraverso procedure di gare europee;
- definizione delle strategie e modalità di aggregazione, razionalizzazione e prioritizzazione delle gare europee da avviare nell’anno di riferimento;
- pianificazione annuale delle gare con indicazione delle date di completamento delle *milestone* (cfr. quanto esplicitato di seguito);
- redazione, in corrispondenza dei *Rendiconti Periodici* di cui all’articolo 7 della

Convenzione, di un report relativo all’andamento delle procedure di gara europee (SAL) con evidenza di eventuali ripianificazioni delle date delle *milestone*.

Di seguito sono invece descritte le attività da svolgere per ogni singola procedura di gara europea:

- definizione della strategia di gara;
- predisposizione della documentazione tecnica di gara;
- (SE NECESSARIO) predisposizione della documentazione necessaria per la richiesta parere;
- invio richiesta parere (*Milestone 1*);
- svolgimento delle attività necessarie alla pubblicazione della gara;
- pubblicazione della documentazione di gara (*Milestone 2*);
- gestione delle richieste di chiarimento ricevute dai fornitori;
- valutazione delle offerte da parte della Commissione di gara;
- aggiudicazione (*Milestone 3*);
- predisposizione del contratto;
- stipula del contratto (*Milestone 4*);
- inizio fornitura/erogazione del servizio da parte dell’aggiudicatario (*Milestone 5*).

2.2.1 DELIVERABLE

I deliverable che *Sogei* consegna all’*Amministrazione* entro la data di approvazione del *Piano Generale delle Attività* previsto dall’Articolo 6 della *Convenzione* sono:

- Documento “Criteri di razionalizzazione delle Gare europee”;
- Piano annuale delle gare europee, ivi comprese quelle in corso iniziate nell’anno precedente, con indicazione delle date delle *Milestone*.

Il deliverable che *Sogei* consegna all’*Amministrazione* contestualmente all’invio dei *Rendiconti Periodici* è il “Report dello stato di avanzamento delle Gare europee”.

Per ogni iniziativa di gara europea, di seguito sono riportati i deliverable che devono essere consegnati all’*Amministrazione*:

- a) il deliverable “**Strategia di gara**” deve contenere al minimo le seguenti informazioni:
 - descrizione sintetica dell’**oggetto** della gara;
 - criteri a fondamento della strategia di gara (analisi della domanda, analisi dell’offerta, analisi dei requisiti);
 - livello di **complessità** (alta, media, bassa);
 - *Amministrazione/i* beneficiarie;
 - importo a **base d’asta** (se a beneficio di più Dipartimenti/Corte indicare anche la quota parte di utilizzo dell’importo a base d’asta da parte ognuno di essi);
 - criterio di **aggiudicazione** (prezzo più basso, EV);
 - numero **lotti**;
 - durata del contratto;
 - metriche di remunerazione del fornitore;
 - piano delle *Milestone* (se necessario modificato rispetto a quello consegnato in sede di approvazione del PGA);
- b) il deliverable “**Specifiche tecniche**” deve contenere al minimo le seguenti informazioni:
 - descrizione dei servizi oggetto della fornitura nonché dei loro requisiti, in coerenza con il contesto tecnologico/applicativo dei Sistemi Informativi dell’*Amministrazione*
 - livelli di servizio, di qualità e di sicurezza necessari a recepire le esigenze espresse dall’*Amministrazione*, con riferimento al contesto tecnologico/applicativo
 - quantitativi e importi richiesti, suddivisi per categoria di servizio e per struttura beneficiaria
 - eventuali elementi ai fini dell’adozione di criteri per la selezione dei fornitori,

correlati alla qualità attesa dei servizi richiesti.

2.2.2 FLUSSI DI COMUNICAZIONE E VALIDAZIONE

Fatto salvo quanto già previsto nei precedenti paragrafi in merito ai processi di pianificazione e monitoraggio del servizio “Gare Europee” nel suo complesso, di seguito vengono indicate le modalità di comunicazione e validazione della documentazione prodotta in corso di svolgimento della singola iniziativa.

La *Sogei* invia in modo formale ai *Dipartimenti/Corte* beneficiari il documento “Strategia di gara”; l’*Amministrazione* entro **15** giorni approva il documento o richiede chiarimenti, modifiche e integrazioni dello stesso.

Dopo l’approvazione della strategia di gara, l’*Amministrazione* emette l’Autorizzazione all’Acquisizione.

La *Sogei* trasmette, entro il termine previsto dall’articolo 17 comma 10 della *Convenzione*, ai *Dipartimenti/Corte* beneficiari il deliverable “Specifiche tecniche”; l’*Amministrazione* entro 15 giorni comunica alla *Sogei* eventuali richieste di chiarimento, integrazione o modifica dei contenuti del deliverable.

La *Sogei*, ove necessario a seguito delle richieste dell’*Amministrazione*, ripianifica la data di pubblicazione e quelle delle *milestone* successive.

2.3 GESTIONE CONTRATTI E ORDINI

Il servizio “Gestione Contratti e Ordini”, di cui all’articolo 10, comma 2, lettera c) della *Convenzione*, è relativo all’insieme di attività di:

- gestione amministrativa dei contratti (transazioni strutturate e di importo più elevato) e degli ordini (transazioni *one shot* e di importo non elevato);
- produzione/gestione delle fatture attive e passive;
- gestione degli oneri a rimborso e del relativo passaggio delle fatture da *Sogei* all’*Amministrazione*;
- gestione inventariale dei beni dell’*Amministrazione*;

- gestione del processo di applicazione di penali e relativa certificazione, nonché della relativa comunicazione all’*Amministrazione*.

2.3.1 DELIVERABLE

Sogei predispone e aggiorna il documento “Report di andamento del servizio gestione contratti e ordini” che contiene le seguenti informazioni minime:

- elenco dei contratti attivi gestiti;
- elenco degli ordini gestiti;
- per ogni contratto attivo gestito le informazioni di natura economica, amministrativa e tecnica ad esso correlate quali:
 - data di scadenza;
 - grado di erosione complessivo, per sotto-servizio e per metrica di remunerazione del fornitore;
 - causa, numero e ammontare delle penali applicate;
 - previsione di utilizzo a fine anno;
 - eventuali problemi e criticità riscontrate.

La *Sogei* fornisce, inoltre, a richiesta dei *Dipartimenti* e della *Corte*, un documento che illustri le azioni concrete intraprese nei confronti del fornitore o, comunque, a carico di *Sogei*, volta a riportare il livelli di servizio e lo stato di avanzamento lavori dei progetti ai valori corretti.

2.3.2 FLUSSI DI COMUNICAZIONE E VALIDAZIONE

In sede di presentazione dei *Rendiconti Periodici* di cui all’articolo 7 della *Convenzione*, *Sogei* invia all’*Amministrazione* il Report sull’andamento del servizio in oggetto di cui al paragrafo precedente.

2.4 MONITORAGGIO CONTRATTI DI GRANDE RILIEVO

Il servizio “Monitoraggio contratti di grande rilievo”, di cui all’articolo 10, comma 2, lettera d) della *Convenzione*, prevede le seguenti macro aree di attività:

A. SERVIZIO DI MONITORAGGIO

A1.Verifica della corrispondenza dei prodotti/servizi forniti con: i requisiti di ciascun contratto, le corrispondenti offerte tecniche, le specifiche funzionali e tecniche definite dall'Amministrazione anche in corso d'opera e i livelli di servizio contrattualmente stabiliti; questa macro area comprende le seguenti attività di dettaglio:

- Verifica e valutazione delle misure di controllo qualità e test su prodotti e servizi resi disponibili dai fornitori e ripetizione, dove necessario o richiesto, delle misurazioni con risultati non soddisfacenti;
- Valutazione dell'adeguatezza dei sistemi di misurazione e raccolta dati adottati dai fornitori (anche in termini di periodicità di raccolta, oggettività delle fonti, strumenti utilizzati, scelta dei campioni, significatività degli indicatori scelti);
- Analisi delle misure dei livelli di servizio, valutazione della conformità dei valori assunti dai livelli di servizio erogati e dalle prestazioni rese rispetto alle prescrizioni contrattuali ed elaborazioni degli indicatori di criticità e rischio;
- Valutazione della correttezza delle modalità di rilevazione e di trattamento dei dati di riepilogo periodico resi disponibili dai fornitori relativamente ai livelli di servizio erogati ed alle prestazioni rese, nonché la conformità formale degli stessi alle prescrizioni del contratto oggetto di monitoraggio;
- Verifica del rispetto delle specifiche del servizio e della tipologia dei controlli di qualità del servizio contrattualmente definiti o ricavabili dalla documentazione contrattuale o dall'analisi delle esigenze utente;
- Verifica della qualità delle risorse professionali e strumentali impiegate dai fornitori nell'esecuzione dei contratti.

A2.Verifica della corretta conduzione delle attività contrattuali da parte dei fornitori, secondo il modello di processo da essi adottato e secondo le buone pratiche dei servizi oggetto del contratto; questa macro area comprende le seguenti attività di dettaglio:

- Verifica della completezza e qualità della documentazione realizzata e dei controlli qualità effettuati sulla stessa;

- Verifica del livello di copertura dei requisiti espliciti ed impliciti del contratto assicurata dai processi di produzione predisposti dai fornitori per l'esecuzione del contratto;
- Valutazione dei processi di lavoro rispetto ai modelli di riferimento utilizzati dal fornitore e/o contrattualmente definiti (costanza ed accuratezza nella applicazione dei requisiti rispetto a quanto contrattualmente definito) e secondo metodologie compatibili con gli standard ISO di settore e altri riferimenti standard;
- Verifica della capacità dei processi adottati dai fornitori di ridurre i rischi e favorire il miglioramento delle prestazioni, nonché di servire con flessibilità le esigenze del cliente, tenuto conto dei piani di gestione dei rischi predisposti dai fornitori stessi;
- Gestione delle eventuali non conformità, consistente nella gestione delle anomalie di progetti/processi attraverso la rilevazione di Non Conformità (NC), l'analisi delle cause delle NC, la valutazione dell'impatto sulle operazioni censuarie, la proposta di contromisure e la verifica dei risultati ottenuti.

A3.Valutazione dello stato di avanzamento delle attività contrattuali e di eventuali varianti in corso d'opera rispetto ai progetti e ai piani di lavoro; questa macro area comprende le seguenti attività di dettaglio:

- Verifica della disponibilità della documentazione di pianificazione, progettuale, di test, di controllo qualità, etc;
- Verifica dell'effettiva erogazione dei servizi previsti dai contratti e della consegna dei prodotti previsti;
- Verifica dell'aderenza dei SAL ai piani delle attività del fornitore, sia da un punto di vista quantitativo, in termini di risorse impiegate e prodotti e/o servizi resi disponibili, che qualitativo (qualità dei servizi e dei prodotti, qualità dei processi di lavoro svolti);
- Analisi degli scostamenti rispetto al preventivato, in relazione ai tempi, costi, raggiungimento degli obiettivi, livelli qualitativi forniti;
- Valutazione delle modalità di conduzione del progetto attuate dai fornitori, la

loro struttura organizzativa, le modalità di analisi e gestione dei rischi;

- Valutazione, per gli obiettivi esaminati, della stima a finire, includendo nella stessa le analisi degli eventuali rischi connessi al non rispetto di requisiti contrattuali e della programmazione lavori fornita;
- Segnalazione di eventuali problemi e cause di non conformità che potrebbero provocare ritardi nelle consegne o non rispetto dei requisiti tecnici o dei costi preventivati;
- Valutazione e proposta di eventuali varianti in corso d'opera, o di azioni correttive da intraprendere per risolvere e ricondurre nell'ambito degli obblighi contrattuali le non conformità rilevate, e rendicontare l'Amministrazione sull'evoluzione delle varianti in corso;
- Verifica a campione della correttezza dei risultati rendicontati dal fornitore sia mediante verifiche dirette presso i siti di produzione/sviluppo che mediante accesso alla documentazione interna del fornitore (ad es. tracciabilità delle consegne);
- Controllo dei valori degli importi economici fatturati dai fornitori.

B. SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE FUNZIONI MANAGERIALI DELL'AMMINISTRAZIONE PREPOSTE AL GOVERNO DEI CONTRATTI OGGETTO DI MONITORAGGIO

Per quanto attiene il supporto alle funzioni manageriali è richiesto al Monitore di dare supporto alle attività di program/project management dei contratti oggetto di monitoraggio. In modo specifico il supporto deve comprendere i seguenti servizi:

- Controllo di correlazione/integrazione delle attività e risorse attinenti ai diversi contratti;
- Analisi delle criticità e dei rischi nella conduzione delle attività previste dai contratti e analisi dei loro effetti sulle attività inerenti alle altre fasi o altri soggetti intervenienti nel processo del contratto stesso;
- Individuazione di contromisure idonee a risolvere le criticità emergenti nell'esecuzione dei contratti;
- Gestione delle riunioni di verifica dell'avanzamento e di coordinamento

operativo delle attività inerenti il processo oggetto di monitoraggio, a cui potranno su richiesta partecipare i rappresentanti dei fornitori;

- Reporting periodico sull’andamento temporale ed economico-finanziario integrato dei contratti oggetto di monitoraggio.

2.4.1 DELIVERABLE

Sogei predispone e aggiorna i seguenti documenti:

- Piano di monitoraggio (indicazione dei tempi, delle frequenze e della date di tutte le azioni di monitoraggio in carico al Monitore);
- Rapporti di monitoraggio periodici;
- Rapporti periodici di avanzamento dell’attività complessiva di monitoraggio;
- Rapporti di dettaglio su specifiche *issue* che intervengono in corso di monitoraggio (ad es. rischi, criticità, ritardi nelle consegne, etc.);
- Documento esplicativo degli strumenti di controllo e verifica dei processi, delle attività e dei deliverable del fornitore (da effettuarsi sia in corso d’opera che alle date di rilascio);
- Strumenti di supporto per la conduzione di workshop di condivisione *Amministrazione – Sogei – fornitore*, definiti con periodicità costante;
- Metodologie di monitoraggio utilizzate dal Monitore.

2.4.2 FLUSSI DI COMUNICAZIONE E VALIDAZIONE

Sogei provvede periodicamente alla convocazione dei rappresentanti dell’Amministrazione e del Fornitore, per condividere lo stato di avanzamento delle attività di monitoraggio e i deliverable di volta in volta predisposti.