

ALLEGATO D**SCHEMA CONTRATTO ESECUTIVO – SPC CLOUD LOTTO 4**



Indice

1. DEFINIZIONI.....	5
2. VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI	5
3. OGGETTO DEL CONTRATTO ESECUTIVO.....	6
4. EFFICACIA E DURATA	6
5. PIANO DEI FABBISOGNI E PROGETTO DEI FABBISOGNI.....	7
6. EROGAZIONE DEI SERVIZI	7
7. GESTIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	7
8. ATTIVAZIONE E DISMISSIONE DEI SERVIZI	8
9. LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DELLA AMMINISTRAZIONE	8
10. VERIFICHE - COLLAUDI	9
11. PENALI	10
12. CORRISPETTIVI.....	10
13. FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	10
14. GARANZIA DELL'ESATTO ADEMPIMENTO	11
15. SUBAPPALTO	12
16. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO.....	13
17. RISOLUZIONE E RECESSO	13
18. FORZA MAGGIORE	14
19. RESPONSABILITÀ CIVILE	14
20. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI – ULTERIORI CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE.....	15
21. ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI.....	16
22. FORO COMPETENTE.....	17
23. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	17



CONTRATTO ESECUTIVO

TRA

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con sede in Napoli, Centro Direzionale Isola B5, C.F. 95011660636, in persona del legale rappresentante *pro tempore* avv. Nicola Sansalone giusta nomina allo stesso assegnata dalla deliberazione di conferimento degli incarichi dirigenziali del Consiglio dell’Autorità n. 407/17/CONS in data 31 ottobre 2017 (nel seguito per brevità anche “**Amministrazione**”),

E

La Almviva - The Italian Innovation Company S.p.A. in breve Almviva S.p.A., con sede legale in Via di Casal Boccone, 188/190 - 00137 Roma, tel. 06/39931, capitale sociale Euro 154.899.065,00 i.v., (centocinquantaquattromilioniottocentonovantanovemilasessantacinque/00), iscritta al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma al n. 08450891000, codice fiscale e partita IVA n. 08450891000, in persona del Procuratore Speciale munito di poteri di rappresentanza (giusta procura speciale a rogito del Notaio in Roma Dott. Ignazio de Franchis, in data 27 novembre 2013, repertorio n. 106418, raccolta n. 26872) Piero Rossini, nato a Roma il 28/10/1958, in qualità di Mandataria del RTI costituito.

La Almwave s.r.l., con sede legale in Via di Casal Boccone, 188/190 - 00137 Roma, tel. 06/39931, capitale sociale Euro 200.000,00 i.v. (duecentomila/00), iscritta al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma al n. 05481840964, codice fiscale e partita IVA n. 05481840964, in persona dell'Amministratore Delegato e legale rappresentante Valeria Sandei, nata a Venezia il 13/06/1976, in qualità di Mandante.

La INDRA ITALIA S.p.A., sede legale in Roma, Via Umberto Saba n.11, - 00144, tel. 06.412.110.1, capitale sociale Euro 2.500.000,00 i.v. (duemilionicinquecentomila/00), iscritta al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma al n. 06656421002, codice fiscale e partita IVA n. 06656421002, in persona del Presidente del CdA e Legale Rappresentante Pedro García Martin, nato a Madrid (Spagna), il 21/12/1965, in qualità di Mandante.

La PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A., con sede legale in Milano - 20149, Via Monte Rosa n. 91, capitale sociale Euro 7.700.000,00 (Euro settemilionesettecentomila/00), iscritta al Registro delle Imprese di Milano al n. 03230150967, codice fiscale e partita IVA n. 03230150967, in persona di Fabiano Quadrelli, nato a Gallarate (VA) il 12/05/1967, residente in Via G. Carducci n. 12 - 21013 Gallarate (VA), Codice Fiscale



QDRFBN67E12D869R, nella sua qualità di Amministratore Delegato e legale rappresentante e Giancarlo Senatore, nato Cava De' Tirreni (SA) il 07/02/1966, residente in Via Adriano I° n. 72 - 00167 Roma (RM)), Codice Fiscale SNTGCR66B07C361Q, nella sua qualità di Procuratore (giusta procura speciale a rogito del Notaio in Milano Dott. Filippo Zabban, in data 27 gennaio 2015, Rep. 67248 Raccolta 11768) in qualità di Mandante.

(nel seguito per brevità, congiuntamente, anche "**Fornitore**")

PREMESSO CHE

- (A) L'art. 20, comma 4, del D.L. n. 83/2012, come convertito con modificazioni dalla Legge 7 agosto 2012, n. 134, ha affidato a Consip S.p.A., a decorrere dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del decreto medesimo, "le attività amministrative, contrattuali e strumentali già attribuite a DigitPA, ai fini della realizzazione e gestione dei progetti in materia, nel rispetto delle disposizioni del comma 3".
- (B) L'art. 4, comma 3-quater, del D.L. n. 95/2012, come convertito con modificazioni dalla Legge 2012/135, ha stabilito che, per la realizzazione di quanto previsto dall'art. 20 del D.L. n. 83/2012, Consip S.p.A. svolge altresì le attività di centrale di committenza relativamente "ai contratti-quadro ai sensi dell'articolo 1, comma 192, della legge 30 dicembre 2004, n. 311".
- (C) Ai sensi dell'articolo 1, comma 192, della L. n. 311/2004, "Al fine di migliorare l'efficienza operativa della pubblica amministrazione e per il contenimento della spesa pubblica, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri sono individuati le applicazioni informatiche e i servizi per i quali si rendono necessarie razionalizzazioni ed eliminazioni di duplicazioni e sovrapposizioni. Il CNIPA stipula contratti-quadro per l'acquisizione di applicativi informatici e per l'erogazione di servizi di carattere generale riguardanti il funzionamento degli uffici con modalità che riducano gli oneri derivanti dallo sviluppo, dalla manutenzione e dalla gestione".
- (D) Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs. n. 163/2006, ha indetto una gara a procedura ristretta, suddivisa in 4 lotti, come da bando pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S99 del 24/05/2013 e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 5° Serie Speciale, n. 60 del 24/05/2013, inviando al Fornitore la lettera di invito a presentare offerta, prot. 24280/2014 in data 19 settembre 2014.
- (E) Il Fornitore è risultato aggiudicatario del Lotto 4 della predetta gara, ed ha adempiuto a quanto previsto nella documentazione di gara ai fini della stipula del relativo Contratto Quadro.



- (F) In applicazione di quanto stabilito dall'art. 1 della Lettera di invito, "Ciascuna Amministrazione beneficiaria del Contratto Quadro utilizzerà il medesimo mediante la stipula di Contratti esecutivi, attuativi del Contratto Quadro".
- (G) L'Amministrazione ha svolto ogni attività prodromica necessaria alla stipula del presente Contratto Esecutivo.
- (H) In attuazione di quanto stabilito all'art. 1 della Lettera di invito, l'Amministrazione - in ottemperanza alla vigente normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro - ha integrato il "Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze" allegato ai documenti di gara, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato il presente appalto, indicando i costi relativi alla sicurezza (anche nel caso in cui essi siano pari a zero).
- (I) Il CIG del presente Contratto Esecutivo è il seguente: 7867328472.
- (J) il Codice univoco ufficio per Fatturazione è il seguente: UFR0U4.

TUTTO CIÒ PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

1. DEFINIZIONI

- 1.1. I termini contenuti nel presente Contratto Esecutivo hanno il significato specificato, nel Contratto Quadro e nei relativi Allegati, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente.
- 1.2. I termini tecnici contenuti nel presente Contratto Esecutivo hanno il significato specificato nel Capitolato Tecnico, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente.
- 1.3. Il presente Contratto Esecutivo è regolato in via gradata:
 - a) dalle disposizioni del presente atto e dai suoi allegati, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra il Fornitore e l'Amministrazione relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
 - b) dalle disposizioni del Contratto Quadro e dai suoi allegati;
 - c) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005;
 - d) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.

2. VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI

- 2.1 Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo.



- 2.2 Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo:
- il Contratto Quadro,
 - gli Allegati del Contratto Quadro,
 - l'Allegato 1 "Progetto dei Fabbisogni" di cui all'art. 7 del Contratto Quadro: SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni – versione 1.1, emesso il 28/03/2019.
- 2.3 In particolare, per ogni condizione, modalità e termine per la prestazione dei servizi oggetto contrattuale che non sia espressamente regolata nel presente atto, vale tra le Parti quanto stabilito nel Contratto Quadro, ivi inclusi gli Allegati del medesimo, con il quale devono intendersi regolati tutti i termini del rapporto tra le Parti.
- Infatti, le Parti espressamente convengono che il predetto Contratto Quadro, ha valore di regolamento e pattuizione per il presente Contratto Esecutivo.

3. OGGETTO DEL CONTRATTO ESECUTIVO

- 3.1 Il presente Contratto Esecutivo definisce i termini e le condizioni che, unitamente alle disposizioni contenute nel Contratto Quadro, regolano la prestazione in favore della Amministrazione da parte del Fornitore dei Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line e, precisamente, dei servizi che saranno forniti con il Progetto dei Fabbisogni di cui all'Allegato 1.
- 3.2 I predetti servizi dovranno essere prestati con le modalità ed alle condizioni stabilite nel presente Contratto Esecutivo, nonché nel Contratto Quadro e relativi allegati.
- 3.3 L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore, nel periodo di efficacia del presente Contratto Esecutivo, l'aumento delle prestazioni contrattuali, nei limiti in vigore per la Pubblica Amministrazione, agli stessi patti, prezzi e condizioni stabiliti nel presente atto e nei suoi allegati, e quindi di incrementare l'importo massimo complessivo fino a concorrenza di un quinto.

4. EFFICACIA E DURATA

- 4.1 Il presente Contratto Esecutivo ha una durata, a decorrere dalla firma del presente Contratto Esecutivo fino al 31 Luglio 2022 salvi i casi di risoluzione o recesso ai sensi, rispettivamente, degli artt. 24 e 25 del Contratto Quadro.
- 4.2 Le Parti espressamente concordano che, in caso di proroga del Contratto Quadro, è facoltà dell'Amministrazione prorogare in tutto o in parte il presente Contratto Esecutivo per una durata analoga a quella del predetto Contratto Quadro. Resta inteso che, in nessun caso, la durata del presente Contratto Esecutivo può eccedere la durata del Contratto Quadro.



5. PIANO DEI FABBISOGNI E PROGETTO DEI FABBISOGNI

- 5.1 Per le modalità e termini stabiliti per la definizione e le variazioni del Piano dei fabbisogni e del Progetto dei fabbisogni, vale tra le Parti quanto stabilito negli articoli 7 e 8 del Contratto Quadro e nel Capitolato Tecnico.

6. EROGAZIONE DEI SERVIZI

- 6.1 Il Fornitore ha l'obbligo di avviare l'erogazione dei servizi di cui al precedente art.3 in favore dell'Amministrazione entro quanto previsto nel Progetto dei Fabbisogni di cui all'Allegato 1, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.
- 6.2 Il Fornitore, almeno 30 (trenta) giorni lavorativi prima dell'avvio dell'erogazione dei servizi, consegnerà alla Amministrazione la documentazione di cui all'art. 9.2 del Contratto Quadro e, qualora nei 20 (venti) giorni lavorativi dalla ricezione, l'Amministrazione stessa richieda modifiche o integrazioni alla suddetta documentazione, il Fornitore dovrà recepirle entro i 15 (quindici) giorni lavorativi successivi.
- 6.3 Per tutte le attività necessarie alla realizzazione del Piano di Attuazione del Progetto dei Fabbisogni, il Fornitore deve sottoporre all'Amministrazione, con cadenza mensile a partire dalla data di approvazione del Progetto stesso ed entro il giorno 15 del mese successivo al mese di riferimento, uno "stato di avanzamento", soggetto ad approvazione da parte dell'Amministrazione stessa, redatto secondo quanto indicato all'art. 9.4 del Contratto Quadro.

7. GESTIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

- 7.1 Nell'esecuzione del presente Contratto Esecutivo, il Fornitore nomina le figure di Responsabile del Contratto Esecutivo e di Responsabile tecnico quali interfacce dell'Amministrazione, che dovranno essere operative entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di stipula del predetto Contratto Esecutivo.
- 7.2 Le attività tecniche di supervisione e controllo della corretta esecuzione del presente Contratto Esecutivo, in relazione ai servizi richiesti, sono svolte dalla Amministrazione d'intesa con AgID.
- 7.3 Le attività amministrative di supervisione e controllo del presente Contratto Esecutivo sono svolte dall'Amministrazione, con l'eventuale supporto di Consip S.p.A.
- 7.4 Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del presente Contratto Esecutivo, il Fornitore comunicherà all'Amministrazione i dati relativi al soggetto referente per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali (Rappresentante del Fornitore).
- 7.5 L'Amministrazione nomina il Dr. Giuseppe Naimo, in qualità di Direttore dell'esecuzione, al quale sono demandate le attività di cui all'art. 12.8 del Contratto Quadro.



8. ATTIVAZIONE E DISMISSIONE DEI SERVIZI

- 8.1 L'attivazione dei servizi avverrà nei tempi e nei modi di cui al Capitolato Tecnico ed al Progetto dei Fabbisogni. Le eventuali attività di migrazione dovranno, in ogni caso, concludersi entro i termini contenuti nel Piano di Attuazione.
- 8.2 L'Amministrazione provvederà a concordare con il Fornitore dal quale i servizi dovranno essere migrati, la sua partecipazione alle attività che ne richiedano l'intervento.
- 8.3 Il Fornitore dovrà presentare all'Amministrazione, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula del Contratto Esecutivo, i curriculum vitae delle risorse di cui al paragrafo 8.2 del Capitolato Tecnico – Parte Generale.
- 8.4 Alla scadenza del presente Contratto Esecutivo o in caso di risoluzione o recesso dallo stesso, il Fornitore si impegna a porre in essere tutte le attività necessarie o utili al fine di permettere la migrazione dei servizi offerti in base al predetto Contratto Esecutivo al nuovo fornitore assegnatario di una, più di una, o tutte le Amministrazioni assegnate al Fornitore.

9. LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DELLA AMMINISTRAZIONE

- 9.1 L'Amministrazione provvede ad indicare ed a mettere a disposizione del Fornitore, in comodato gratuito ed in uso non esclusivo, locali idonei all'installazione degli eventuali apparati del Fornitore necessari all'erogazione dei servizi richiesti, con le modalità indicate nel Piano dei Fabbisogni.
- 9.2 L'Amministrazione garantisce al Fornitore:
- lo spazio fisico necessario per l'alloggio delle apparecchiature ed idoneo ad ospitare le apparecchiature medesime;
 - l'alimentazione elettrica delle apparecchiature di adeguata potenza; sarà cura del Fornitore provvedere ad adottare ogni misura per garantire la continuità della alimentazione elettrica.
- 9.3 L'Amministrazione non garantisce il condizionamento dei locali. Il Fornitore valuterà l'opportunità di provvedere, a propria cura e spese, alla climatizzazione del locale, avendo in tale caso diritto a disporre di una canalizzazione verso l'esterno.
- 9.4 Il Fornitore provvede a visitare i locali messi a disposizione dall'Amministrazione ed a segnalare, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi prima della data di disponibilità all'attivazione, l'eventuale inidoneità tecnica degli stessi.
- 9.5 Nel caso in cui l'Amministrazione rendesse disponibili i locali in ritardo, rispetto alle date di disponibilità al collaudo previste nel Piano di Attuazione, verrà aggiunto, alle date stesse, un numero di giorni pari a quelli di ritardo.



- 9.6 L'Amministrazione consentirà al personale del Fornitore o a soggetti da esso indicati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso ai propri locali per eseguire eventuali operazioni rientranti nell'oggetto del presente Contratto esecutivo. Le modalità dell'accesso saranno concordate fra le Parti al fine di salvaguardare la legittima esigenza di sicurezza dell'Amministrazione. Il Fornitore è tenuto a procedere allo sgombero, a lavoro ultimato, delle attrezzature e dei materiali residui.
- 9.7 L'Amministrazione successivamente al collaudo positivo di cui al successivo art. 10 metterà in essere quanto possibile perché gli apparati del Fornitore presenti nei suoi locali non vengano danneggiati o manomessi, pur non assumendosi responsabilità se non quelle derivanti da dolo o colpa grave del proprio personale.

10. VERIFICHE - COLLAUDI

- 10.1 Nel periodo di efficacia del presente Contratto esecutivo, il Referente dell'Amministrazione avrà facoltà di eseguire verifiche relative alla conformità dei servizi erogati al Capitolato Tecnico ed alla relativa Appendice "Indicatori di qualità della fornitura", Allegato A del Contratto Quadro, nonché sulla rispondenza dei servizi richiesti al Progetto dei Fabbisogni e sul rispetto del Piano di Attuazione. Il Fornitore è tenuto a prestare tutta l'assistenza e la strumentazione necessaria all'effettuazione di tali verifiche.
- 10.2 Il Fornitore, a fronte dei rilievi trasmessi dalla Amministrazione mediante apposita comunicazione in relazione ai risultati delle verifiche di cui al precedente art. 10.1, si impegna a presentare, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione, un piano di rientro che dovrà essere implementato nei successivi 30 (trenta) giorni lavorativi entro i quali il Fornitore dovrà dare comunicazione di "pronto alla verifica".
- 10.3 Previo esito positivo del collaudo in test bed eseguito da Consip S.p.A. secondo quanto previsto dall'art. 15 del Contratto Quadro, i servizi oggetto del presente Contratto Esecutivo saranno sottoposti ad un ulteriore collaudo "sul campo" da parte della Amministrazione alle date indicate nel Piano di Attuazione del Progetto dei Fabbisogni.
- 10.4 I termini e le modalità del collaudo da parte dell'Amministrazione di cui al precedente art. 10.2 sono descritte nel Capitolato Tecnico o definite nel Progetto dei Fabbisogni approvato.
- 10.5 In ogni caso, l'Amministrazione procederà alle verifiche di conformità delle prestazioni eseguite dal Fornitore al fine di accertarne la regolare esecuzione ai sensi degli artt. 312 e ss., del D.Lgs. n. 163/2006, anche facendo ricorso alla documentazione contrattuale prodotta da Fornitore o, comunque, di contenuto analogo attestante la conformità delle prestazioni eseguite alle prescrizioni contrattuali.



11. PENALI

- 11.1 Nell'ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità di prestazione nell'esecuzione dei servizi o, comunque, delle attività contrattuali, non imputabile all'Amministrazione, ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto a quanto previsto nell'Appendice "Indicatori di qualità della fornitura" del Capitolato Tecnico, Allegato A del Contratto Quadro, l'Amministrazione applicherà al Fornitore le penali ivi dettagliatamente descritte e regolate, qui da intendersi integralmente trascritte, fatto comunque salvo il risarcimento del maggior danno.
- 11.2 Per le modalità di contestazione ed applicazione delle penali vale tra le Parti quanto stabilito all'articolo 16 del Contratto Quadro.

12. CORRISPETTIVI

- 12.1 I corrispettivi dovuti al Fornitore per i servizi prestati in esecuzione del presente Contratto Esecutivo sono determinati in ragione dei prezzi unitari stabiliti nell'Allegato C del Contratto Quadro da intendersi validi sino all'esecuzione della procedura di adeguamento di cui all'art. 20 del Contratto Quadro; ogni aggiornamento degli stessi sostituisce ed annulla i precedenti prezzi unitari.
- 12.2 Detti corrispettivi sono maturati con periodicità bimestrale in ragione dei servizi effettivamente prestati nel rispetto del Progetto dei Fabbisogni, nell'ultima versione approvata.

13. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 13.1 La fattura relativa ai corrispettivi maturati secondo quanto previsto al precedente art. 12 viene emessa ed inviata dal Fornitore all'esito delle verifiche di conformità, tra le quali l'allineamento tra il Piano dei Fabbisogni ed il Progetto dei Fabbisogni, e saranno corrisposti dall'Amministrazioni secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni e previo accertamento della prestazione effettuate. Ciascuna fattura, inviata via fax o PEC, verrà corrisposta nel termine stabilito nel Contratto Quadro. In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2002.
- 13.2 Ciascuna fattura dovrà essere emessa nel rispetto di quanto prescritto dall'art. 19.5 del Contratto Quadro.



- 13.3 L'Amministrazione opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% (zero virgola cinque per cento) che verrà liquidata dalle stesse solo al termine del presente Contratto Esecutivo e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.
- 13.4 Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore potrà sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel presente Contratto Esecutivo. Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, i singoli Contratti Esecutivi e il presente Contratto Quadro potranno essere risolti di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi da parte dell'Amministrazione con lettera raccomandata A/R.
- 13.5 I corrispettivi saranno accreditati, a spese del Fornitore, alla Almaviva S.p.A. (Mandataria): sul conto corrente presso la Crédit Agricole Cariparma, Codice IBAN IT 09 Z 06230 03202 000056762475; sul conto corrente presso UniCredit Spa Codice IBAN IT 12 I 02008 05364 000110120174; sul conto corrente presso Intesa Sanpaolo, Codice IBAN IT 20 V 03069 05108 046357085991; sul conto corrente presso Monte dei Paschi di Siena, Codice IBAN IT 89 T 01030 01630 000063339087; sul conto corrente presso UBI Banca Spa, Codice IBAN IT 48 Z 03111 03253 000000000534; sul conto corrente presso la Banca Nazionale del Lavoro, Codice IBAN IT 33 M 01005 03205 000000002853; il Fornitore dichiara che il predetto conto opera nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e si obbliga a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i all'Amministrazione all'atto del perfezionamento del presente Contratto Esecutivo.
- 13.6 Il Fornitore, al termine di ogni anno solare, invierà all'Amministrazione e a Consip S.p.A. una relazione consuntiva del fatturato globale, suddivisa per tipo di servizio e con i prezzi unitari applicati.
- 13.7 Le Parti prendono atto che l'Amministrazione si è registrata alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti" di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012, in conformità a quanto previsto dai Decreti stessi.

14. GARANZIA DELL'ESATTO ADEMPIMENTO

- 14.1 A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali di cui al presente Contratto Esecutivo, il Fornitore, entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni solari dalla data di stipula del predetto Contratto, costituirà a proprie spese idonea garanzia in favore dell'Amministrazione per un ammontare pari al 5% (cinque per cento) del valore del Contratto Esecutivo medesimo; tale garanzia potrà essere prestata mediante fidejussione bancaria o polizza fideiussoria ed il relativo certificato dovrà essere consegnato all'Amministrazione entro il predetto termine perentorio. La garanzia dovrà prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva



escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione.

- 14.2 La fidejussione o polizza fidejussoria di cui al precedente comma dovrà essere valida per tutta la durata del presente Contratto Esecutivo e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto contratto e sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni previste dalla normativa vigente.
- 14.3 Qualora l'ammontare della garanzia di cui al presente articolo dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa (tra cui anche l'incremento del Valore del Contratto Esecutivo a seguito di una modifica del Piano dei Fabbisogni), il Fornitore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta effettuata.
- 14.4 In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel presente articolo, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto il presente Contratto Esecutivo, fermo restando il risarcimento del danno.
- 14.5 La prestazione della garanzia ai sensi del presente articolo non limita l'obbligo del Fornitore di provvedere all'integrale risarcimento dei danni tutti, anche ove gli stessi siano di valore superiore all'importo garantito.

15. SUBAPPALTO

- 15.1 Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, si è riservato di affidare in subappalto, in misura non superiore al 30% (trenta per cento) dell'importo contrattuale l'esecuzione delle seguenti prestazioni:

Contratto Quadro (Art. 22.1 "Subappalto")	Allegato 5B_Capitolato Tecnico
Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Siti Web,	L4_S1 Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web
	L4_S5 Manutenzione correttiva (MAC)/adeguativa (MAD) di siti web, portali e applicazioni web
	L4_S6 Conduzione Applicativa
	L4_S7 Supporto Specialistico

nell'osservanza di quanto previsto dall'art. 22 del Contratto Quadro.



16. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

- 16.1 È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto Esecutivo, a pena di nullità della cessione medesima e risoluzione in danno del Contratto medesimo per causa del Fornitore.
- 16.2 In particolare, in caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto Esecutivo.

17. RISOLUZIONE E RECESSO

- 17.1 In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula del presente Contratto Esecutivo che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata A/R dall'Amministrazione, la medesima Amministrazione ha la facoltà di considerare risolto di diritto il predetto Contratto Esecutivo e di ritenere definitivamente la garanzia di cui al precedente art. 14, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
- 17.2 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste negli articoli 135 e ss. del D.Lgs. n. 163/2006, si conviene che, in ogni caso, la Amministrazione, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata A/R, il presente Contratto Esecutivo nei casi previsti dall'art. 24 del Contratto Quadro. Resta fermo quanto previsto agli artt. 23 e 23-bis del presente contratto esecutivo.
- 17.3 In tutti i casi di risoluzione, anche parziale, del presente Contratto Esecutivo, non saranno pregiudicati i diritti di ciascuna Parte esistenti prima della data di risoluzione, nonché tutti gli altri diritti previsti dalla legge, ivi incluso il diritto al risarcimento del danno.
- 17.4 In tutti le ipotesi di risoluzione di cui al presente art. 17, e nelle ulteriori ipotesi di risoluzione contenute nel presente Contratto Esecutivo, quest'ultimo sarà risolto di diritto. In tal caso, nonché in caso di recesso dell'Amministrazione ai sensi del successivo art. 17.56, il Fornitore dovrà porre in essere tutte le attività necessarie alla migrazione dei servizi oggetto del presente Contratto Esecutivo risolto secondo quanto previsto dal precedente art. 8.4.
- 17.5 Qualora Consip S.p.A. eserciti la facoltà di recesso dal Contratto Quadro in tutto o in parte, l'Amministrazione recederà dal presente Contratto Esecutivo.
- 17.6 A decorrere dal 12° (dodicesimo) mese successivo alla stipula del presente Contratto Esecutivo, l'Amministrazione ha diritto di recedere motivatamente dal presente contratto in qualsiasi



momento, con preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore a mezzo PEC o con lettera raccomandata A/R. In tale caso, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione dei servizi prestati, purché eseguiti correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel presente Contratto Esecutivo e nel Contratto Quadro, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ..

- 17.7 Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Amministrazione.

18. FORZA MAGGIORE

- 18.1 Nessuna Parte sarà responsabile per qualsiasi perdita che potrà essere patita dall'altra Parte a causa di eventi di forza maggiore (che includono, a titolo esemplificativo, disastri naturali, terremoti, incendi, fulmini, guerre, sommosse, sabotaggi, atti del Governo, autorità giudiziarie, autorità amministrative e/o autorità di regolamentazione indipendenti) a tale Parte non imputabili.
- 18.2 Nel caso in cui un evento di forza maggiore impedisca la fornitura dei servizi da parte del Fornitore, l'Amministrazione, impregiudicato qualsiasi diritto ad essa spettante in base alle disposizioni di legge sull'impossibilità della prestazione, non dovrà pagare i corrispettivi per la prestazione dei servizi interessati fino a che tali servizi non siano ripristinati e, ove possibile, avrà diritto di affidare i servizi in questione ad altro fornitore assegnatario per una durata ragionevole secondo le circostanze.
- 18.3 L'Amministrazione si impegna, inoltre, in tale eventualità a compiere le azioni necessarie al fine di risolvere tali accordi, non appena il Fornitore le comunichi di essere in grado di erogare nuovamente il servizio.

19. RESPONSABILITÀ CIVILE

- 19.1 Fermo restando quanto previsto dall'art. 27 del Contratto Quadro, il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore quanto dell'Amministrazione o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.



20. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI – ULTERIORI CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

- 20.1 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
- 20.2 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Contratto Esecutivo, si conviene che, in ogni caso, l'Amministrazione, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a.r., il presente Contratto Esecutivo nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., del Decreto Legge 12 novembre 2010 n. 187 nonché della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 8 del 18 novembre 2010.
- 20.3 Il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
- 20.4 Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, una apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.
- 20.5 Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i è tenuto a darne immediata comunicazione alla Consip e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia ove ha sede la stazione appaltante.
- 20.6 Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari. Consip S.p.A. verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla su richiamata Legge.



- 20.7 Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Consip, oltre alle informazioni di cui all'art. 118, comma 11 ultimo periodo, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, ove predisposto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla su richiamata Legge, restando inteso che la Consip, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.
- 20.8 Ai sensi della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.

21. ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

- 21.1 Il Fornitore riconosce a proprio carico tutti gli oneri fiscali e tutte le spese contrattuali relative al presente atto.
- 21.2 Al presente atto, dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. 26 aprile 1986 n. 131 e successive modificazioni ed integrazioni.
- 21.3 Così come previsto dall'art. 26 del Contratto Quadro, ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, si applica il contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010. Pertanto, le Amministrazioni Beneficiarie sono tenute a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di perfezionamento del presente Contratto Esecutivo, il predetto contributo nella misura prevista dall'art. 2, lettera a) o lettera b), del D.P.C.M. 23 giugno 2010, in ragione del valore complessivo del presente Contratto Esecutivo. Il valore complessivo del presente Contratto Esecutivo è quello espressamente indicato al paragrafo 3.10 del Progetto dei Fabbisogni, per un importo pari a euro €1.775.378,69 (Euro unmilionesettecentosettantacinquemilatrecentosettantotto/69) approvato dall'Amministrazione Beneficiaria all'atto della stipula del presente Contratto Esecutivo. Di conseguenza, il valore del contributo dovuto dall'Amministrazione Beneficiaria ammonta ad €10.000,00 (Euro diecimila/00).



21.4 In caso di incremento del valore del Contratto Esecutivo a seguito di una modifica del Piano e del Progetto dei Fabbisogni approvato dall'Amministrazione Beneficiaria ai sensi del precedente articolo 8, quest'ultima è tenuta a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla predetta approvazione, un ulteriore contributo nella misura prevista dall'art. 2, lettera c), del D.P.C.M. 23 giugno 2010.

A tal fine, nei casi di cui al precedente periodo, il Fornitore provvederà a comunicare all'Amministrazione e per conoscenza a Consip, entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dalla data di approvazione del Progetto dei Fabbisogni incrementato, il valore aggiornato del Progetto dei Fabbisogni e il valore del contributo dovuto in ragione del relativo incremento.

21.5 Le modalità operative di pagamento del predetto contributo sono rese note alle Amministrazioni Beneficarie a mezzo di apposita comunicazione sul sito internet della Consip S.p.A. (www.consip.it).

22. FORO COMPETENTE

22.1 Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e l'Amministrazione, la competenza è determinata in base alla normativa vigente.

23. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

23.1 Il Fornitore dichiara di aver ricevuto prima della sottoscrizione del presente Contratto le informazioni di cui all'articolo 13 Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), circa il trattamento dei dati personali, conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del Contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa. Tale informativa è contenuta nell'ambito della Lettera di Invito.

23.2 Con la sottoscrizione del Contratto, il rappresentante legale del Fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito e si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del contratto esecutivo, per le finalità descritte Lettera di Invito e di quanto sopra precisato.

23.3 Il Fornitore acconsente, altresì, a che il nominativo del fornitore ed il valore del Contratto Esecutivo siano diffusi tramite il sito internet www.agcom.it. Inoltre, in adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (D.Lgs. 33/2013; art. 32 L. 190/2012; art. 29 D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.), il Fornitore prende atto ed acconsente a che i dati e/o la documentazione che la legge impone di pubblicare, siano pubblicati e diffusi tramite il sito internet www.agcom.it,



sezione "Autorità Trasparente". Inoltre, il fornitore prende atto ed acconsente che le informazioni e i dati inerenti la partecipazione all'iniziativa di gara, nei limiti e in applicazione dei principi e delle disposizioni in materia di dati pubblici e riutilizzo delle informazioni del settore pubblico (D. Lgs. 36/2006 e artt. 52 e 68, comma 3, del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.), potranno essere utilizzati dal MEF e da Consip, ciascuno per quanto di propria competenza, anche in forma aggregata, per essere messi a disposizione di altre pubbliche amministrazioni, persone fisiche e giuridiche, anche come dati di tipo aperto.

- 23.4 In ragione dell'oggetto del presente contratto esecutivo, atteso che il Fornitore è chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, per conto dell'Amministrazione contraente, lo stesso viene nominato "Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE nei termini di cui al successivo art. 23-bis; a tal fine, esso si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.
- 23.5 Il Fornitore accetta la designazione a Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE, da parte dell'Amministrazione, relativamente ai dati personali di cui la stessa è Titolare e che saranno trattati dal Fornitore nell'ambito dell'erogazione dei servizi contrattualmente previsti.
- 23.6 Con la sottoscrizione del contratto il Fornitore si obbliga ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e conformi a quanto previsto dalla normativa pro-tempore vigente e dalle istruzioni fornite dall'Amministrazione, ivi comprese quelle specificate nel Contratto, unitamente ai suoi Allegati.
- 23.7 Nel caso in cui il Fornitore violi gli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali risponderà integralmente del danno cagionato agli "interessati". In tal caso, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
- 23.8 Il Fornitore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e riservatezza e a farle osservare ai relativi dipendenti e collaboratori, anche quali incaricati del trattamento dei Dati personali.

ARTICOLO 23 BIS NOMINA A RESPONSABILE del trattamento dei dati

- 23 Bis 1 Con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone



fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche “Regolamento UE”), per tutta la durata del contratto. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l’esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto dell’Amministrazione (Titolare del trattamento), le sole operazioni necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche “Normativa in tema di trattamento dei dati personali”) e delle istruzioni nel seguito fornite.

23 Bis 2 Il Fornitore/Responsabile si impegna a presentare, su richiesta dell’Amministrazione, garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l’adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.

23 Bis 3 Le finalità del trattamento sono limitate all’oggetto del contratto, così come descritto nel progetto dei fabbisogni relativo ai servizi di fornitura che saranno erogati per il raggiungimento degli obiettivi richiesti dall’Autorità nel piano dei fabbisogni. In particolare, i trattamenti svolti dal Fornitore/Responsabile per conto dell’Amministrazione riguardano:

1. Portale Istituzionale, già in essere, attraverso servizi di manutenzione e conduzione;
2. Portale ConciliaWeb, già in essere, attraverso servizi di manutenzione e conduzione;
3. Portale Servizi on-line, realizzazione;
4. Sistema Master Data Management (MDM), realizzazione.

Qualora l’Amministrazione richieda, nell’ambito del presente contratto, la prestazione di ulteriori servizi che implicino ulteriori trattamenti di dati, il Fornitore/Responsabile si impegna a ridiscutere i termini del presente articolo.

23 Bis 4 Il tipo di dati personali trattati in ragione delle attività oggetto del contratto sono: i) dati comuni (es. dati anagrafici e di contatto ecc.); ii) dati particolari; iii) dati giudiziari.

23 Bis 5 Le categorie di interessati sono: componenti dell’organo collegiale dell’Amministrazione, di Comitati Regionali per le Comunicazioni (Co.re.com.) e di Comitati Provinciali per le Comunicazioni (Co.pro.com.), dipendenti dell’Amministrazione, di Co.re.com. e di Co.pro.com., consulenti e collaboratori a qualsiasi titolo dell’Amministrazione, soggetti regolati e vigilati dall’Amministrazione, soggetti che usufruiscono di servizi erogati dall’Amministrazione, soggetti che interagiscono a vario titolo con l’Amministrazione, fornitori.

Nell’esercizio delle proprie funzioni, il Responsabile si impegna a:

- a) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del contratto;
- b) trattare i dati personali per le sole finalità specificate e nei limiti dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- c) trattare i dati conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare che il Fornitore si impegna a far osservare anche alle persone da questi autorizzate ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del presente contratto, d’ora in poi “persone autorizzate”; nel caso in cui ritenga che un’istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore deve informare immediatamente il Titolare del trattamento;



- d) garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente contratto:
 - o si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza;
 - o ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
 - o trattino i dati personali osservando le istruzioni impartite dal Titolare per il trattamento dei dati personali al Responsabile del trattamento;
 - e) adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (privacy by design), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire che i dati personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (privacy by default);
 - f) adottare tutte le misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
 - g) su eventuale richiesta del Titolare, assistere quest'ultimo nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, conformemente all'articolo 35 del Regolamento UE e nella eventuale consultazione del Garante per la protezione dei dati personale, prevista dall'articolo 36 del medesimo Regolamento UE;
 - h) adottare almeno le misure standard di sicurezza ICT per le PP.AA. di cui alla Circolare AgID n. 2/2017 del 18 aprile 2017;
 - i) ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE, e nei limiti di quanto esso prescrive tenere un Registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità e cooperare con il Titolare e con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo il predetto Registro a disposizione del Titolare e dell'Autorità, laddove ne venga fatta richiesta ai sensi dell'art. 30 comma 4 del Regolamento UE.
- 23 Bis 6 Tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Responsabile ha definito un piano di misure di sicurezza tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE contenute in un allegato al presente contratto approvato dall'Amministrazione. L'allegato può essere aggiornato dal Fornitore a richiesta dell'Amministrazione, che lo deve approvare.
- La valutazione circa l'adeguatezza del livello di sicurezza deve tenere conto, in particolare, dei rischi del trattamento derivanti da: distruzione o perdita anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o trattamento non consentito o non conforme alle finalità del trattamento dei dati personali conservati o comunque trattati.
- 23 Bis 7 Il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche, ispezioni e audit circa



l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali. A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile del trattamento con un preavviso minimo di tre giorni lavorativi, fatta comunque salva la possibilità di effettuare controlli a campione senza preavviso.

Nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento o risulti che il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dall'Amministrazione, quest'ultima diffiderà il Fornitore ad adottare tutte le misure più opportune o a tenere una condotta conforme alle istruzioni entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, resa anche ai sensi dell'art. 1454 cc, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

Il Titolare si riserva la facoltà di agire ai sensi dell'art. 1456 cc qualora il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dall'Amministrazione o rispetto alle misure di sicurezza definite nell'allegato di cui al punto 23 Bis 6.

In alternativa alle verifiche di cui sopra, l'Amministrazione potrà richiedere al Responsabile di fornire annualmente o comunque su richiesta una relazione sull'andamento della gestione dei dati personali e sull'applicazione delle misure di sicurezza approvate.

23 Bis 8 Ciascun Responsabile del trattamento può avvalersi di sub-responsabili per delegargli attività specifiche, previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento.

Il sub-Responsabile del trattamento deve rispettare obblighi analoghi a quelli impartiti dal Titolare al Responsabile Iniziale del trattamento, riportati in uno specifico contratto o atto di nomina. Spetta al Responsabile Iniziale assicurare che il sub-Responsabile del trattamento presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l'adozione di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del Regolamento UE.

In caso di violazione da parte del sub-Responsabile del trattamento degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile Iniziale del trattamento è interamente responsabile nei confronti del Titolare del trattamento di tali inadempimenti; l'Amministrazione potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del sub-Responsabile, tramite audit, verifiche e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi. A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile del trattamento con un preavviso minimo di tre giorni lavorativi.

Nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento o risulti che il sub-Responsabile agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dall'Amministrazione, quest'ultima diffiderà il Fornitore a far adottare al sub-Responsabile tutte le misure più opportune o a tenere una condotta conforme alle istruzioni entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, resa anche ai sensi dell'art. 1454 cc, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.



Il Titolare si riserva la facoltà di agire ai sensi dell'art. 1456 cc qualora il sub-Responsabile agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dall'Amministrazione o rispetto alle misure di sicurezza definite nell'allegato di cui al punto 23 Bis 6.

Restano fermi i casi di recesso previsti nel Contratto Quadro.

In alternativa alle verifiche di cui sopra, l'Amministrazione potrà richiedere al Responsabile di fornire annualmente o comunque su richiesta una relazione sull'andamento della gestione dei dati personali e sull'applicazione delle misure di sicurezza approvate da parte del sub-Responsabile.

- 23 Bis9 Il Fornitore Responsabile del trattamento manleverà e terrà indenne il Titolare da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali e/o del Contratto (inclusi gli Allegati) derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub-appaltatori e/o sub-contraenti.
- 23 Bis10 Il Fornitore Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento dal Titolare dell'istanza; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Responsabile del trattamento, quest'ultimo è tenuto ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze al Titolare, supportando quest'ultimo al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.
- 23 Bis11 Il Fornitore Responsabile del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso entro e non oltre 48 ore dall'avvenuta conoscenza, il Titolare di ogni violazione di dati personali (cd. *data breach*); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere al Titolare del trattamento, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quando il Titolare ne viene a conoscenza; nel caso in cui il Titolare debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di controllo, il Responsabile del trattamento si impegna a supportare il Titolare nell'ambito di tale attività.
- 23 Bis12 Il Fornitore Responsabile del trattamento deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo il Titolare in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali; inoltre, deve assistere il Titolare nel caso di richieste formulate dall'Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del presente contratto.
- 23 Bis13 Il Fornitore Responsabile del trattamento deve comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio "Responsabile della protezione dei dati" designato ai sensi dell'articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali del Fornitore/Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare.
- 23 Bis14 Al termine della prestazione dei servizi oggetto del contratto, il Responsabile su richiesta del Titolare, si impegna a: *i)* restituire al Titolare del trattamento i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati; *ii)* distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l'adempimento di tale operazione.
- 23 Bis15 Il Fornitore si impegna a individuare e a designare per iscritto gli amministratori di sistema mettendo a disposizione dei Consip S.p.A. l'elenco aggiornato delle nomine.



- 23 Bis16 Il Responsabile del trattamento si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali trattati in esecuzione del presente contratto, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento - anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati - eseguito dal Responsabile, o da un sub-Responsabile.
- 23 Bis17 Il Responsabile non può trasferire i dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte del Titolare.
- 23 Bis18 Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento, nonché a supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull'attività posta in essere dal Responsabile del trattamento.
- 23 Bis19 Nel caso in cui il Fornitore, o i suoi subappaltatori o subcontraenti, agiscano in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Titolare oppure adottino misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento, il Fornitore risponderà del danno causato agli "interessati". In tal caso, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
- 23 Bis20 Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Responsabile del trattamento si impegna a collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti che saranno inserite nell'allegato di cui al punto 23 Bis 6.
- 23 Bis21 Forma parte integrante e sostanziale del presente Contratto le misure di sicurezza tecniche e organizzative di cui all'allegato richiamato al punto 23 Bis 6.

Roma, li _____

Letto, approvato e sottoscritto

(per l'Amministrazione)

(per il Fornitore)

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 c.c. il Fornitore dichiara di aver letto con attenzione e di approvare specificatamente le pattuizioni contenute negli articoli seguenti: Art. 1 Definizioni, Art. 3 Oggetto del Contratto Esecutivo, Art. 4 Efficacia e durata, Art. 5 Piano dei Fabbisogni e Progetto dei Fabbisogni, Art. 6 Erogazione dei servizi, Art. 7 Gestione del Contratto Esecutivo, Art. 8 Attivazione e dismissione dei servizi, Art. 9 Locali messi a disposizione dell'Amministrazione; Art. 10 Verifiche - Collaudi, Art. 11 Penali, Art. 12 Corrispettivi, Art. 13 Fatturazione e pagamenti, Art. 14 Garanzia dell'esatto adempimento, Art. 15 Subappalto, Art. 16 Divieto di cessione del contratto, Art. 17 Risoluzione e Recesso, Art. 18 Forza Maggiore, Art. 19 Responsabilità civile, Art. 20 Tracciabilità dei flussi finanziari- Ulteriori clausole risolutive



espresse, Art. 21 Oneri fiscali e spese contrattuali, Art. 22 Foro competente, Art. 23 Trattamento dei dati personali, 23-bis Nomina a Responsabile del trattamento dei dati

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, li __/__/__

(per il Fornitore)

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1



AGCOM - Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

PROGETTO DEI FABBISOGNI

Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

Portale dei Servizi

Versione 1.1 Data di emissione 28/03/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 1 di 26
--	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	4
1.1	Premessa.....	4
1.2	Scopo.....	5
1.3	Campo di applicazione.....	5
1.4	Assunzioni.....	5
1.5	Riferimenti.....	5
1.6	Acronimi e glossario.....	5
2	ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO.....	6
3	PROGETTO DI ATTUAZIONE.....	7
3.1	Servizi di Manutenzione e Conduzione dell’attuale Portale Istituzionale e di ConciliaWeb (presa in carico).....	8
3.1.1	Valutazione economica del servizio.....	10
3.2	Evoluzione dell’attuale Portale Istituzionale.....	10
3.2.1	Nuovo Portale Istituzionale - Proposta progettuale.....	10
3.2.2	Valutazione economica del servizio.....	10
3.3	Evoluzione del Sistema di gestione delle Istanze di Conciliazione – <i>ConciliaWeb</i>	10
3.3.1	Servizi di evoluzione di ConciliaWeb.....	12
3.3.1.1	Valutazione economica del servizio.....	12
3.4	Servizi di Assessment del patrimonio dati e servizi on-line.....	12
3.4.1	Valutazione economica del servizio.....	13
3.5	Realizzazione del Portale dei Servizi on-line.....	13
3.5.1	Requisiti generali della soluzione.....	14
3.5.2	Sistema di Identity ed Access Management.....	14
3.5.3	Sistema di Interazione Utente.....	15
3.5.4	Sistema di Back End.....	15
3.5.5	Valutazione economica del servizio.....	16
3.6	Servizi di Integrazione.....	16
3.6.1	Valutazione economica del servizio.....	17
3.7	Servizi di realizzazione di un sistema di Master Data Management (MDM).....	17
3.7.1	Valutazione economica del servizio.....	18
3.8	Servizi di Analisi di dati ed informazioni gestite dai sistemi dell’Autorità.....	18
3.8.1	Valutazione economica del servizio.....	19
3.9	Servizi a supporto della soluzione.....	19
3.9.1	Servizi di Manutenzione Adeguata.....	19
3.9.2	Servizi di Conduzione Applicativa.....	19

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

3.9.3	Servizi di Supporto Specialistico	20
3.9.4	Valutazione economica del servizio	20
3.10	Quadro riassuntivo dei servizi.....	20
3.11	Impegno delle risorse professionali.....	22
3.12	Indirizzo di dispiegamento dei servizi	22
3.13	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi	23
4	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI.....	24
4.1	Gestione dei SAL Mensili.....	24
4.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile	24
5	PIANO DI ATTUAZIONE.....	25
5.1	Piano di Lavoro	25
5.2	Gestione della Sicurezza	25
5.3	Piano di Qualità.....	25
6	DATA DI ATTIVAZIONE.....	26

R.T. I. Almviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) è un'Autorità indipendente, istituita dalla legge n. 249 del 1997. Indipendenza e autonomia sono elementi costitutivi che ne caratterizzano l'attività e le deliberazioni.

AGCOM è innanzitutto un'Autorità di garanzia: la legge istitutiva affida all'Autorità il duplice compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare i consumi di libertà fondamentali degli utenti.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni è un'Autorità "convergente". In quanto tale, svolge funzioni di regolamentazione e vigilanza nei settori delle telecomunicazioni, dell'audiovisivo, dell'editoria e, più recentemente, delle poste. I profondi cambiamenti determinati dalla digitalizzazione del segnale, che ha uniformato i sistemi di trasmissione dell'audio (inclusa la voce), dei video (inclusa la televisione) e dei dati (incluso l'accesso a Internet), sono alla base della scelta del modello convergente, adottato dal legislatore italiano e condiviso da altre Autorità di settore, quali Ofcom in Gran Bretagna e FCC negli Stati Uniti.

AGCOM ha intrapreso un percorso di rinnovamento in linea con i *principia* identificati dalla Strategia di Crescita Digitale e i successivi indirizzi definiti nell'ambito della *digital transformation* in atto nella Pubblica Amministrazione Italiana ed Europea.

Nel documento dei fabbisogni l'Autorità ha espresso le seguenti esigenze:

- Servizi di Manutenzione e Conduzione dell'attuale Portale Istituzionale e di ConciliaWeb (*presa in carico*)
- Evoluzione dell'attuale Portale Istituzionale
- Evoluzione del Sistema di gestione delle Istanze di Conciliazione – ConciliaWeb
- Servizi di Assessment del patrimonio dati e servizi on-line
- Realizzazione del Portale dei Servizi on-line
- Servizi di Integrazione
- Servizi di realizzazione di un sistema di Master Data Management (MDM)
- Servizi di Analisi di dati ed informazioni gestite dai sistemi dell'Autorità
- Servizi a supporto della soluzione.

Su queste basi, il RTI definisce il presente "Progetto dei Fabbisogni", con il quale intende descrivere e qualificare nel dettaglio le attività, le risorse, i servizi ed i tempi - nell'ambito delle opportunità offerte dal Contratto Quadro SPC Lotto 4 - finalizzare e soddisfare le esigenze espresse dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Versione 1.1 Data di emissione 28/03/2019	R.T. I. Almviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 4 di 26
--	--	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

1.2 Scopo

Scopo del presente progetto è documentare e quantificare i servizi richiesti dall’Autorità. Si compone delle seguenti parti:

- Organizzazione del Contratto Esecutivo
- Progetto di Attuazione
- Modalità di presentazione e approvazione degli stati di avanzamento mensili
- Piano di Attuazione
- Data di Attivazione

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica all’Accordo Quadro SPC Lotto 4, con particolare riferimento al Piano dei Fabbisogni “SPCL4-AGCOM-Piano dei fabbisogni_2.2”, presentato dall’AGCOM in data 27/12/2018.

1.4 Assunzioni

Non applicabile.

1.5 Riferimenti

Identificativo	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro relativo all’Appalto dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line (lotto 4) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d’invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d’invito	Capitolato Tecnico Lotto 4
SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.0	Progetto dei fabbisogni 1.0

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l’Italia Digitale
CONSIP	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d’Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
AGCOM	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
CORECOM	Comitati regionali per le comunicazioni
BPM	Business Process Management
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale

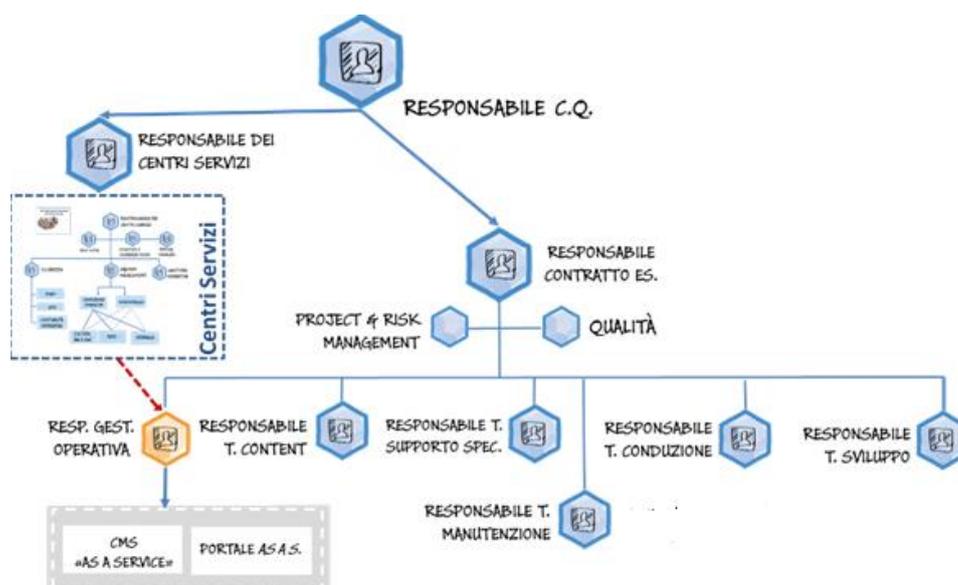
2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Il RTI si avvale di un modello organizzativo di cooperazione, che ha come obiettivo quello di soddisfare le richieste di cooperazione delle Amministrazioni in maniera coordinata ed integrata sia a livello di singolo Contratto Esecutivo sia a livello di Contratto Quadro.

Per il Contratto Esecutivo si identificano:

- il Responsabile del Contratto Esecutivo: *Carmela Pelusi*
- il Responsabile delle funzioni di Project e Risk Management e di Quality Management specifiche per il CE: *Graziano Trasarti*

La figura seguente rappresenta l'organizzazione prevista per l'esecuzione del contratto.



La tabella seguente riporta i nominativi/ruoli dell'organizzazione previsti per i servizi contrattuali erogati.

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Supporto Specialistico	Carmela	Pelusi	C.Pelusi@almaviva.it
Responsabile Sviluppo	Gioia	Conforti	G.Conforti@almaviva.it
Responsabile Manutenzione	Gianfranco	Landi	G.Landi@almaviva.it
Responsabile Conduzione	Gianfranco	Landi	G.Landi@almaviva.it
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	E.muroni@almaviva.it

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

Sulla base delle esigenze espresse nel Piano dei Fabbisogni, di seguito si citano i servizi del Contratto Quadro (SPC Lotto 4) individuati.

	L4_S1	L4_S2	L4_S3	L4_S4	L4_S5	L4_S6	L4_S7
	Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web	Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di APP	Content Management	Gestione Operativa	Manutenzione correttiva/adequativa di siti web, portali e applicazioni web	Conduzione Applicativa	Supporto Specialistico
<i>Servizi di Manutenzione e Conduzione dell'attuale Portale Istituzionale e di ConciliaWeb</i>					√	√	
<i>Servizi di evoluzione dell'attuale portale istituzionale</i>	√				√		
<i>Servizi di evoluzione del sistema di gestione delle Istanze di Conciliazione – ConciliaWeb</i>	√				√		√
<i>Servizi di Assessment del patrimonio dati e applicazioni</i>							√
<i>Realizzazione del Portale dei Servizi on-line</i>	√				√		√
<i>Servizi di Integrazione</i>	√				√		√
<i>Servizi di realizzazione di un sistema di Master Data Management (MDM)</i>	√				√		√
<i>Servizi di Analisi di dati ed informazioni gestite dai sistemi dell'Autorità</i>	√				√		√
<i>Servizi a supporto della soluzione</i>					√	√	√

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

I paragrafi che seguono riportano una breve sintesi degli interventi indicati nel piano dei fabbisogni e le stime dimensionali/economiche articolate secondo le modalità di erogazione dei servizi previste contrattualmente per il contratto SPC Lotto 4.

3.1 Servizi di Manutenzione e Conduzione dell'attuale Portale Istituzionale e di ConciliaWeb (presa in carico)

L'Autorità ha richiesto la presa in carico e manutenzione del portale istituzionale esistente e dell'applicazione per la gestione delle Istanze di Conciliazione - ConciliaWeb.

Il RTI, grazie all'organizzazione proposta (referenti, strutture di staff, centri di competenza aziendali, ...) e ai gruppi di lavoro costituiti per l'erogazione del contratto (competenze delle risorse sulle tematiche oggetto della fornitura, conoscenza delle tecnologie e strumenti utilizzati, ...) sarà in grado di erogare i servizi già dalla partenza della fornitura, senza interruzione di continuità per l'Autorità. In ogni caso il RTI affronterà congiuntamente con l'Autorità tutti i temi della presa in carico, in particolare per quegli ambiti e applicazioni, che saranno rilasciate dai fornitori uscenti al termine dei contratti attualmente in essere. Per questi ultimi sarà definito congiuntamente un piano di presa in carico per acquisire tutte le conoscenze sui servizi da erogare attraverso sessioni di lavoro congiunte ed affiancando il fornitore uscente nella quotidianità delle operazioni.

Le attività individuate sono riferibili ai seguenti servizi:

- L4_S6 Conduzione Applicativa
- L4_S5.1 Manutenzione Correttiva

Organizzazione del servizio di Conduzione Applicativa

L'organizzazione proposta dal RTI nel servizio di conduzione applicativa si struttura con i seguenti riferimenti:

- *Responsabile Tecnico* del Servizio di Conduzione Applicativa: è il referente del servizio responsabile della acquisizione, valutazione, pianificazione ed esecuzione di tutte le attività richieste da AGCOM
- *Team Operativo*: è il gruppo di specialisti che interviene nello svolgimento delle attività, collaborando dalla fase di valutazione delle richieste di servizio sino alla implementazione/erogazione dello stesso.

Il Responsabile Tecnico del servizio è supportato da una struttura di PMO in grado di fornire un supporto operativo e metodologico inerente tutte le tematiche di *Program&Project Management*

Nel modello proposto dal RTI, al fine di garantire la massima efficacia e qualità del servizio erogato, il responsabile della Conduzione che segue la fase di presa in carico di un determinato ambito applicativo/tecnico-sistemistico è lo stesso che ne governerà la gestione e che ne seguirà l'eventuale trasferimento del know-how.

Processo di erogazione del servizio di Conduzione Applicativa

L'attività di conduzione applicativa è per sua natura variabile e con caratteristiche di frammentazione delle attività, deve rispondere a una varietà di richieste e gestire sia attività specifiche *on demand*, sia attività ricorrenti. Tuttavia, è possibile individuare un percorso processivo fra le diverse componenti del servizio, che viene ben indirizzato adottando le best practices ITIL, su cui il RTI basa l'erogazione di servizi di questa tipologia. In tale ottica, il servizio di Conduzione Applicativa è visto come la gestione di un servizio che implementa il

Versione 1.1	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 28/03/2019	Uso pubblico	8 di 26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

Continual Service Improvement allo scopo di prevenire i problemi, con attivazione se necessario del servizio di Manutenzione Correttiva e supporto alla verifica dell'esito dell'eventuale intervento effettuato. A tal scopo sarà attuato un processo di monitoraggio e controllo, anche con l'adozione di strumenti ad hoc. Il servizio di Conduzione Applicativa è erogato con un servizio a canone, prestato in parte off-site.

Livelli di servizio

Si applicano i livelli di servizio previsti nel Piano di Qualità Generale del Lotto 4.

Organizzazione del servizio di Manutenzione Correttiva

L'organizzazione proposta dal RTI nel servizio di Manutenzione correttiva, si struttura nei seguenti riferimenti:

- **Responsabile Tecnico del servizio MAC:** è responsabile della primaria analisi del malfunzionamento, degli impatti generati, dell'assegnazione della priorità (livello 1, livello 2 e livello 3) e del corretto instradamento (*tramite il sistema di Issue Tracking*) alle figure del team operativo che ne seguono la risoluzione.
- **Team operativo:** è il gruppo di specialisti che interviene nella risoluzione dei malfunzionamenti attraverso l'analisi e l'implementazione del software e degli ambienti; rilascia le soluzioni implementate, effettua gli interventi di garanzia sul software sviluppato e produce misure e materiale che documentano l'intervento.

È prevista una figura unica di gestione e governo degli interventi di manutenzione correttiva, fondamentale per garantire efficienza ed efficacia nella:

- riduzione dei tempi di riciclo interno tra i differenti specialisti coinvolti grazie al miglioramento continuo dell'instradamento dell'incidente;
- valutazione multidimensionale dell'impatto potendo correlare immediatamente l'evento critico con tutti gli altri;
- centralizzazione dell'assegnazione delle priorità data da una vista d'insieme.
- gestione dei processi dei servizi di MAC, per la quale è utile distinguere le attività necessarie a impostare il servizio, per una stima adeguata e definirne il peso, e quelle successive di gestione della risposta alle singole richieste.

Processo di erogazione del servizio di Manutenzione Correttiva

Il processo di gestione di una richiesta di Manutenzione Correttiva dovrà prevedere:

- ricezione e registrazione della richiesta dagli utenti (stato: aperta)
- analisi della richiesta (stato aperta – in lavorazione):
- nel caso non vi siano tutte le informazioni necessarie per procedere con l'analisi, si richiede il completamento dell'informazione;
- se invece sono presenti tutte le informazioni necessarie, la richiesta viene inserita sul sistema di Ticket Tracking con assegnazione della priorità d'intervento e la stima specifica dei tempi previsti di risoluzione;
- assegnazione delle risorse più adeguate a effettuare la modifica sul componente software (stato: assegnata – in lavorazione);
- esecuzione intervento di correttiva, test e deploy della soluzione;
- accettazione:

Versione 1.1	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 28/03/2019	Uso pubblico	9 di 26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

- in caso di accettazione da parte dell'Autorità, aggiornamento dell'informazione sul sistema di Ticket Tracking e chiusura della richiesta (stato: chiusa);
- in caso di non accettazione da parte dell'Autorità, attivazione di un nuovo iter.

Livelli di servizio

Si applicano i livelli di servizio previsti nel Piano di Qualità Generale del Lotto 4.

Come richiesto dall'Autorità le richieste di assistenza di utenti professionali non risolvibili dal servizio di help-desk di primo livello saranno trattate nell'ambito del servizio di conduzione.

3.1.1 Valutazione economica del servizio

Di seguito la valutazione economica dei servizi richiesti:

Lotto 4 Servizi di Manutenzione e Conduzione del Portale Istituzionale e dell'attuale ConciliaWeb							€ 259.122,00
Cod. Serv.	Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L4.S5	E) Manutenzione correttiva/adeguativa siti web, portali e applicazioni	As a Service/On Premis	FP o gg/pp			€ 60.000,00	
L4.S5.1	E) Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web MAC	As a Service/On Premis	FP (MAC)	€ 0,50	120.000,0	€ 60.000,00	
L4.S6	F) Conduzione applicativa	On Premise	gg/pp	€ 189,64	1.050,0	€ 199.122,00	

3.2 Evoluzione dell'attuale Portale Istituzionale

Per gli interventi di Manutenzione Evolutiva che l'Autorità richiederà nel corso del Contratto, è previsto un basket di giornate/uomo attivabili sul servizio L4.S1. Impegni e tempistiche saranno definite e condivise in fase di attivazione.

3.2.1 Nuovo Portale Istituzionale - Proposta progettuale

La proposta progettuale richiesta, propedeutica al rifacimento del Portale Istituzionale, d'accordo con l'Autorità, non sarà oggetto di questa fornitura. L'Autorità intende valutare una successiva integrazione al presente Progetto dei Fabbisogni che includa le attività inerenti al rifacimento del Portale Istituzionale.

3.2.2 Valutazione economica del servizio

Di seguito la valutazione economica dei servizi richiesti:

Lotto 4 Evoluzione dell'attuale Portale Istituzionale							€ 42.529,20
Cod. Serv.	Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L4.S1	A) Progettazione sviluppo mev rifacimento port	As a Service/On Premis	FP o gg/pp			€ 40.387,20	
L4.S1.1bis	Ciclo Completo (gg/pp)	As a Service/On Premis	gg/pp	€ 192,32	210,0	€ 40.387,20	
L4.S5	E) Manutenzione correttiva/adeguativa siti web	As a Service/On Premis	FP o gg/pp			€ 2.142,00	
L4.S5.1	E) Manutenzione correttiva siti web, portali e ap	As a Service/On Premis	FP (MAC)	€ 0,50	4.284,0	€ 2.142,00	

3.3 Evoluzione del Sistema di gestione delle Istanze di Conciliazione – ConciliaWeb

ConciliaWeb è una web application disponibile tramite browser e tramite qualsiasi dispositivo connesso ad internet e l'insieme degli strumenti a disposizione sono integrati in un'interfaccia unica.

Versione 1.1	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 28/03/2019	Uso pubblico	10 di 26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

Considerata la particolarità delle soluzioni e dei processi, il software non è stato realizzato a partire da librerie o componenti di terze parti. Dal punto di vista funzionale sono state individuate le seguenti componenti:

■ **Profilazione degli utenti:**

- *Cliente* – può accedere tramite credenziali oppure tramite SPID;
- gli utenti facenti capo alle *imprese fornitrici* di servizi di comunicazione elettronica - accedono con SPID e sono articolati secondo differenti ruoli (Segretario e Delegato);
- gli utenti dei *Corecom* - accedono tramite credenziali e sono, anch'essi, articolati in base a diversi profili di operatività (Direttore, Segretario, Funzionario)
- Segreterie specializzate:
 - Operatori per bacino geografico.
 - Operatori per tipologia di procedimento di competenza.

Risulta in fase di realizzazione un quarto profilo utente, con relativa Segreteria. L'avvio di ciascuna Segreteria è curato direttamente da AGCOM tramite strumenti dedicati.

■ **Automazione dei processi:** il sistema fornisce a tutti gli utenti un insieme unitario di strumenti per la gestione on-line di tre tipologie di procedimento

- Conciliazione
- Definizione
- Provvedimento temporaneo

con una successione delle fasi definita da Regolamento.

A partire dall'istanza trasmessa dai Clienti, secondo gli opportuni diagrammi di flusso, vengono resi di volta in volta disponibili, per ciascuna tipologia di utente e di procedimento ed a seconda della fase corrente, le azioni previste tramite cui si realizza l'interazione tra i soggetti coinvolti.

Il sistema provvede automaticamente alla generazione dei documenti previsti tramite popolamento di template, alla trasmissione di messaggi notifica via e-mail e/o via sms, alla sottoscrizione degli atti tramite firma remota, alla protocollazione degli stessi, alla fissazione delle udienze telematiche - che si svolgono tramite il servizio Webex di Cisco.

Il sistema è dotato di strumenti amministrativi per la gestione di una serie di parametri sottesi al funzionamento delle singole Segreterie e del sistema nel suo complesso.

- **Gestione documentale:** a ciascun procedimento fa capo un "fascicolo" documentale che raccoglie la documentazione trasmessa dai soggetti abilitati e quella generata dinamicamente, opportunamente firmata e protocollata. I diritti di accesso e di scrittura nel fascicolo sono strettamente connessi al ruolo rivestito da ciascun soggetto nella fase corrente del procedimento. I formati ammessi sono PDF e JPG.
- **Strumenti di comunicazione e collaborazione:** accanto alla trasmissione automatica di messaggi di notifica o reminder trasmessi ove previsto ai soggetti, il sistema prevede canali di comunicazione diretta:

Versione 1.1 Data di emissione 28/03/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 11 di 26
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

- o una chat per lo scambio proposte, secondo turni previsti
- o la possibilità di inserire nel fascicolo semplici messaggi di testo
- o la facoltà che gli utenti hanno di incontrarsi in videoconferenza per discutere e per condividere in tempo reale documenti, immagini o altro.

Nel merito, il sistema provvede ad individuare automaticamente le date e gli orari utili a partire dal calendario settimanale configurato presso ciascun Corecom. Dato il numero finito di “stanze” simultanee disponibili, ed in conformità alle prassi già in uso, il sistema consente, su richiesta, la convocazione di udienze da svolgersi tramite canali alternativi (via call, di persona, via Skype o sistemi).

L’infrastruttura utilizza una soluzione in **cloud** ed è connessa, tramite **VPN**, alla Lan AGCOM presso cui, tramite uso esclusivo di web service, invoca i servizi di protocollazione e firma remota, oltre a quelli erogati da mail server. La gestione sistemistica è già garantita e curata da altri fornitori.

3.3.1 Servizi di evoluzione di ConciliaWeb

Il RTI propone l’evoluzione di funzionalità di *ConciliaWeb*, alcune delle quali sono state espresse nel Piano dei Fabbisogni. Tutte le evoluzioni saranno analizzate e condivise con l’Autorità nel corso della fornitura.

Per le attività di Manutenzione Evolutiva sarà messo a disposizione un basket di punti funzione e di giornate/uomo attivabili sul servizio L4.S1. Le priorità, le tempistiche e gli impegni saranno definiti e condivisi in fase progettuale.

3.3.1.1 Valutazione economica del servizio

Di seguito la valutazione economica dell’evoluzione della componente ConciliaWeb:

Lotto 4	Evoluzione ConciliaWeb						€ 301.520,38
Cod. Serv.	Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L4.S1	A) Progettazione sviluppo mev rifacimento portali siti e applic. web	As a Service/On Premis	FP o gg/pp				€ 198.858,88
L4.S1.1	Ciclo Completo (FP)	As a Service/On Premis	FP	€ 113,13	527,0		€ 59.619,20
L4.S1.1bis	Ciclo Completo (gg/pp)	As a Service/On Premis	gg/pp	€ 192,32	724,0		€ 139.239,68
L4.S5	E) Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni	As a Service/On Premis	FP o gg/pp				€ 10.546,50
L4.S5.1	E) Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web MAC	As a Service/On Premis	FP (MAC)	€ 0,50	21.093,0		€ 10.546,50
L4.S7	G) Supporto specialistico	On Premise	gg/pp	€ 204,70	450,0		€ 92.115,00

3.4 Servizi di Assessment del patrimonio dati e servizi on-line

L’obiettivo primario è quello di identificare la natura e la qualità dei dati contenuti nei diversi repository e nei sistemi in uso dall’Autorità, analizzandone anche la correlazione in una prospettiva di integrazione e cooperazione tra i silos applicativi interni all’Autorità ma anche esterni e gestiti da altri stakeholder. Tra questi ultimi si identificano, a titolo indicativo e non esaustivo, Registro delle Imprese, Camere di Commercio, Anagrafe Tributaria, considerati fra quelli di maggior interesse per l’Autorità.

In particolare, come richiesto, saranno effettuate le seguenti attività:

Versione 1.1	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 28/03/2019	Uso pubblico	12 di 26

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

- prioritaria e determinante analisi delle informazioni e dei servizi on-line esistenti che metta in evidenza le principali criticità e le aree di miglioramento;
- individuazione dei servizi che consentano all’Autorità di sviluppare funzionalità, componenti e interfacce e/o di mantenere ed evolvere quanto già realizzato, secondo un approccio “*user-centered*”;
- proposta di progettazione o riprogettazione di servizi on-line, attivando anche processi iterativi di prototipazione e testing, che coinvolgano i potenziali utenti e stakeholder di riferimento (co-progettazione);
- definizione di servizi di analytics, ossia di raccolta, aggregazione, interpretazione e monitoraggio dei dati relativi all’uso del portale e dei servizi.

In questa fase saranno anche identificati i moduli funzionali, ovvero i componenti tecnologici che formeranno i building blocks del portale dei servizi on-line, che garantiranno l’integrazione con i processi e i sistemi interni ed esterni all’Autorità. Sarà formulata, inoltre, un’ipotesi di architettura modulare atta ad integrare gli elementi nuovi o già presenti descritti nei paragrafi che seguono.

L’attività sarà preceduta da una *iniziale ricognizione*, condotta dal RTI, a seguito della quale saranno disponibili le informazioni (su sistemi e dati) che consentiranno di effettuare una valutazione più circoscritta dell’attività.

3.4.1 Valutazione economica del servizio

Di seguito la valutazione economica dei servizi richiesti:

Lotto 4	Servizi di Assessment del patrimonio dati e servizi on-line						€ 200.606,00
Cod. Serv.	Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L4.S7	G) Supporto specialistico	On Premise	gg/pp	€ 204,70	980,0	€ 200.606,00	

3.5 Realizzazione del Portale dei Servizi on-line

La realizzazione della nuova architettura informatica destinata ad AGCOM dovrà garantire l’erogazione di servizi interattivi. Essa si baserà su un Portale di servizi on-line, che gestirà l’informatizzazione dei documenti che attiveranno procedimenti amministrativi e garantirà la conservazione documentale del patrimonio informativo prodotto nativamente in formato digitale dagli utilizzatori del portale.

Il Sistema dovrà rispettare alcuni principi fondamentali, quali il basso livello di accoppiamento tra moduli applicativi, interoperabilità applicativa e dei dati, la scalabilità. Esso dovrà integrarsi con le principali piattaforme abilitanti a livello nazionale, come SPID, CIE/CNS. Il sistema, inoltre, dovrà integrare i servizi attualmente disponibili presso AGCOM come il sistema interno di protocollo, il sistema documentale nonché il motore dedicato alla gestione dei flussi procedurali.

Il *Portale dei Servizi* sarà realizzato sulla base della proposta architetture definita nella fase di assessment descritta al §3.4.

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

3.5.1 Requisiti generali della soluzione

I requisiti generali che saranno soddisfatti dal portale dei servizi, ovvero dalle componenti architettoniche selezionate e dalla modalità con cui questi saranno integrati e personalizzati possono riassumersi in:

1. Una piattaforma che garantisca la divisione fisica o logica dei dati riconducibili al singolo utente;
2. *Usabilità ed accessibilità* della piattaforma dal punto di vista dei servizi esposti all'utenza. Tutte le componenti utilizzate da un operatore saranno realizzate seguendo le "Linee guida di design per i servizi web della PA" in termini di Service Design, Content Design, User Interface e User Research;
3. *Disponibilità del servizio*, effettiva fruibilità in relazione alle esigenze dell'utenza. L'architettura scalabile della piattaforma garantirà la continua disponibilità del servizio, l'elevata astrazione e flessibilità dei sottosistemi e la possibilità di generare un numero indefinito di servizi fruibili dall'utenza;
4. *Efficacia ed usabilità* della soluzione da parte della utenza interna. Come descritto precedente tutte le interfacce utente saranno realizzate seguendo le linee guida di design che garantiscono l'usabilità della soluzione. L'efficacia potrà essere valutata durante le fasi iniziali del progetto in modo da stabilire eventuali azioni correttive al modello ipotizzato;
5. Capacità di gestire *integrazione* di dati provenienti da diverse fonti dati.
6. Capacità di *fornire informazioni* inerenti l'iter del procedimento, lo stato e l'esito dei procedimenti.

Si riporta di seguito l'elenco dei sottosistemi che rappresentano i principali elementi di cui sarà composto il Portale dei Servizi:

- **Sistema di Identity ed Access Management**, deputato alla gestione delle identità digitali, dei profili di accesso e delle policy di sicurezza dell'intera architettura;
- **Sistema di Interazione (Front-End)** attraverso il quale ha luogo l'esperienza utente con i servizi
- **Sistema di Back-End**, che consente la generazione di servizi e della modulistica associata da parte degli utenti di back-office abilitati.

3.5.2 Sistema di Identity ed Access Management

Il sistema avrà il compito d'identificare in modo univoco gli utenti, interni ed esterni che accederanno alle componenti applicative messe a disposizione della infrastruttura della piattaforma dei servizi ed in particolare assolverà le funzioni di:

- Identificare in modo univoco l'utente → Autenticazione;
- Autorizzare l'identità alla specifica risorsa applicativa → Autorizzazione;
- Gestire il ciclo di vita dell'utente.

Le modalità di autenticazione previste per l'intera infrastruttura sono compliant ai livelli di sicurezza previsti da SPID garantendo accesso tramite utente e password, OTP, CIE o CNS.

In pratica quindi la piattaforma si doterà di un Identity Manager a servizio dell'infrastruttura che segue le linee guida ed i livelli di sicurezza dettati dall'AgID in merito all'integrazione SPID. La soluzione archiverà tutte le informazioni degli utenti ed i ruoli a questi associati all'interno di un'anagrafica centralizzata e di profilatura tramite l'associazione degli utenti a gruppi.

Versione 1.1	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 28/03/2019	Uso pubblico	14 di 26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

3.5.3 Sistema di Interazione Utente

Il portale, suddiviso in area pubblica e privata, sarà realizzato secondo le direttive dell'AgID in merito alle linee guida di design ispirate ai principi dello *human-centered design*, del *design thinking* e agli studi di *human computer interaction*, come peraltro indicato sul sito dell'AgID <https://designers.italia.it>. Saranno inoltre soddisfatti i requisiti di accessibilità previsti dalle norme vigenti.

A fronte di una autenticazione, legacy o SPID, l'utente accederà alla *home-page* privata attraverso la quale, previa opportuna profilatura, saranno visualizzate le funzionalità per le quali è abilitato. I principali profili individuati sono:

- Cittadino;
- Utente interno;
- Operatore;

Il *Sistema di Interazione utente*, integrato con il *Sistema di Identity ed Access Management*, permetterà una profilatura capillare dell'utente, garantendo l'accesso o l'avvio d'istanze procedurali in base al contesto in cui l'utente è abilitato.

L'area personale dell'utente sarà strutturata sulla base di contesti omogenei, quali, a solo titolo di esempio:

- Contesto informativo – informazioni personali o dei soggetti gestiti;
- Contesto dei servizi – punto di attivazione dei servizi online.

3.5.4 Sistema di Back End

Il sistema di back end è costituito dalle seguenti componenti:

- disegno e progettazione dei servizi - deputato alla modellazione del servizio;
- realizzazione dei servizi – deputato alla produzione del servizio comprensivo di tutti i controlli formali di correttezza e coerenza.
- simulazione e verifica dei servizi – deputato all'esecuzione e la verifica del servizio disegnato prima della pubblicazione;
- pubblicazione dei servizi online – deputato alla pubblicazione del Servizio on line.

Per il disegno e la progettazione della modulistica ovvero la definizione dei documenti/template che riguardano il processo, sarà effettuata una software selection a valle della fase di assessment. Attualmente sono state valutate tre soluzioni:

- Forms di AEM – un plugin di Adobe Experience Manager che combina l'autoring, la gestione e la pubblicazione dei moduli con le funzionalità di gestione delle corrispondenze, la sicurezza dei documenti e l'analisi integrata.
- Elixforms – una piattaforma per la creazione, la pubblicazione e la gestione dei moduli relativi al procedimento
- Una soluzione personalizzata e declinata interamente sulle esigenze dell'Autorità che includa:
 - Disegno dei moduli dei flussi procedurali;

Versione 1.1 Data di emissione 28/03/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 15 di 26
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

- Gestione dei contenuti digitali caricati all'interno di un processo o dei documenti generati dal processo stesso;

Qualora la scelta ricadesse su prodotti di mercato, le licenze d'uso saranno a carico dell'Autorità, in ogni caso la soluzione indicata, sarà integrata nel sottosistema di back end.

Le policy autoritative garantiranno che gli utenti profilati abbiano accesso alle sole informazioni/dati per le quali sono autorizzati. Gli amministratori del portale potranno assegnare ai singoli utenti o gruppi di utenti diversi "ruoli" per attribuire loro differenti livelli di accesso e differenti funzionalità.

Come accennato, nella fase di assessment saranno individuate le principali tipologie di servizi che costituiranno il portale dei servizi AGCOM.

Per una specifica tipologia, condivisa con l'Autorità, il RTI individuerà e implementerà due servizi online avvalendosi delle componenti di back end sopra descritte.

3.5.5 Valutazione economica del servizio

La tabella che segue, invece, contiene la valutazione economica del servizio di sviluppo del Portale dei Servizi:

Lotto 4		Realizzazione del Portale dei Servizi On-Line				€ 365.080,30	
Cod. Serv.	Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L4.S1	A) Progettazione sviluppo meV rifacimento portali siti e applic. web	As a Service/On Premis	FP o gg/pp			€ 318.289,60	
L4.S1.1bis	Ciclo Completo (gg/pp)	As a Service/On Premis	gg/pp	€ 192,32	1.655,0	€ 318.289,60	
L4.S5	E) Manutenzione correttiva/adeguativa siti web, portali e applicazioni	As a Service/On Premis	FP o gg/pp			€ 19.975,00	
L4.S5.1	E) Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web MAC	As a Service/On Premis	FP (MAC)	€ 0,50	39.950,0	€ 19.975,00	
L4.S7	G) Supporto specialistico	On Premise	gg/pp	€ 204,70	131,0	€ 26.815,70	

La valutazione economica del Portale dei Servizi include, inoltre, un basket di giornate attivabili sul servizio L4.S1 e deputate alla componente di Disegno, Progettazione e realizzazione di ulteriori servizi la cui complessità sarà valutata e condivisa con l'Autorità.

3.6 Servizi di Integrazione

Scopo del sistema è la gestione dei meccanismi di integrazione con moduli applicativi interni ed esterni al nuovo portale dei servizi e alla implementazione delle regole di integrazione stessa.

Per realizzare l'iniziativa sarà necessario disporre della progettazione di una soluzione basata sulla definizione delle modalità operative, dell'organizzazione e l'interrelazione tra i diversi attori coinvolti (Autorità, Operatori e altri Enti erogatori di servizi di pubblica utilità), dei flussi informativi contenenti dati/documenti e metadati da condividere tramite servizi.

La soluzione contemplerà la realizzazione di web services per rendere accessibili sia al portale dei servizi online sia ai sistemi gestionali le informazioni, attraverso, per esempio, l'implementazione di componenti software necessarie alla fruizione dei servizi, composizione di servizi già presenti ed esposti o già presenti in dominio come Web Services. Di seguito sono indicati i principali sistemi da integrare.

PROTOCOLLO INFORMATICO E SISTEMA DOCUMENTALE

Versione 1.1	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 28/03/2019	Uso pubblico	16 di 26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

Sarà definita una interfaccia applicativa di comunicazione standard sotto la quale saranno realizzate le specifiche istanze di comunicazione.

SISTEMA DI GESTIONE DEI FLUSSI PROCEDIMENTALI

Il sistema di Gestione dei Flussi Procedimentali rappresenta il sottosistema dell'Autorità che concentra in sé tutte le funzionalità richieste per la gestione di flussi di lavorazione complessi, quali, per esempio, i procedimenti amministrativi di competenza.

L'integrazione del Portale dei servizi on-line col Sistema di Gestione dei flussi procedimentali in essere presso l'Autorità consentirà all'Autorità di poter attivare e gestire i procedimenti mediante strumenti *BPM* già disponibili all'interno del parco applicativo.

BANCHE DATI INTERNE ED ESTERNE

Sempre nell'ambito della integrazione ed interoperabilità si prevede la realizzazione di servizi di interconnessione verso le banche dati afferenti al dominio dell'Autorità secondo quanto emerso dalla fase di assessment, al fine di integrare le informazioni disponibili.

3.6.1 Valutazione economica del servizio

Di seguito la valutazione economica dei servizi di integrazione:

Lotto 4		Servizi di integrazione				€ 165.860,88	
Cod. Serv.	Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L4.S1	A) Progettazione sviluppo mevrifacimento portali siti e applic. web	As a Service/On Premis	FP o gg/pp			€ 156.740,80	
L4.S1.1bis	Ciclo Completo (gg/pp)	As a Service/On Premis	gg/pp	€ 192,32	815,0	€ 156.740,80	
L4.S5	E) Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni	As a Service/On Premis	FP o gg/pp			€ 9.120,08	
L4.S5.1	E) Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web MAC	As a Service/On Premis	FP (MAC)	€ 0,50	18.240,2	€ 9.120,08	

3.7 Servizi di realizzazione di un sistema di Master Data Management (MDM)

In generale, un ambiente complesso che rincorre esigenze di business spesso eterogenee conduce forzatamente ad architetture applicative eterogenee, caratterizzate anche da significativi dislivelli tecnici per l'impiego di distinti stack tecnologici.

Questo stato di cose conduce ad onerose operazioni di sincronia (laddove possibile e comunque spesso manuale) per garantire che i dati nel loro complesso siano congruenti, affidabili, aggiornati, disponibili e condivisi tra tutti i sistemi applicativi afferenti all'Autorità.

Una soluzione di Master Data Management, quindi, è assolutamente necessaria soprattutto laddove il volume dei dati gestiti ha raggiunto una massa critica tale da rendere il numero di errori, segnalazioni o necessità di verifiche insostenibili ed inaccettabili per i livelli di servizio concordati, contrattualizzati o semplicemente desiderati.

Versione 1.1	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 28/03/2019	Uso pubblico	17 di 26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

È ovviamente necessario che l'adozione di una soluzione di master data management sia affiancata da un intervento organizzativo che definisca in maniera puntuale, chiara ed esaustiva, chi debba o possa fare cosa, quando e come.

In questo contesto, alcune delle attività da implementare, con il necessario supporto dell'Autorità saranno:

- la corretta descrizione dei dati e più in generale delle risorse, attraverso opportuni set di metadati;
- la gestione dell'organizzazione delle informazioni;
- la predisposizione delle strutture di metadati sotto forma di veri e propri schemi, in grado di:
 - documentare le relazioni tra i singoli elementi e renderle comprensibili e ricostruibili;
 - sostenere esigenze di integrazione, interoperabilità, uniformità semantiche e sintattiche e di modularità dei sistemi informativi;
- il coordinamento, uso e mantenimento degli schemi di metadati;
- la produzione di diversi livelli di granularità e di aggregazione dei metadati rispetto alle informazioni da trattare;
- la gestione dei diritti e le informazioni relative alla provenienza dei dati;
- l'identificazione dei ruoli e responsabilità specifiche per la gestione dei metadati.

A valle della fase di assessment, potrà essere valutata l'adozione di prodotti WSO2 come WSO2 Enterprise Service Bus (WSO2 ESB) and WSO2 Data Services Server attraverso i quali possono essere create soluzioni MDM integrabili nell'architettura del portale dei servizi.

3.7.1 Valutazione economica del servizio

Di seguito la valutazione economica del servizio di realizzazione del Sistema di MDM:

Lotto 4 Servizi di realizzazione di un sistema di Master Data Management (MDM)							€ 195.497,46
Cod. Serv.	Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L4.S1	A) Progettazione sviluppo mevr rifacimento portali siti e applic. web	As a Service/On Premis	FP o gg/pp			€ 172.352,66	
L4.S1.1	Ciclo Completo (FP)	As a Service/On Premis	FP	€ 113,13	444,0	€ 50.229,46	
L4.S1.1bis	Ciclo Completo (gg/pp)	As a Service/On Premis	gg/pp	€ 192,32	635,0	€ 122.123,20	
L4.S5	E) Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni	As a Service/On Premis	FP o gg/pp			€ 5.950,00	
L4.S5.1	E) Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web MAC	As a Service/On Premis	FP (MAC)	€ 0,50	11.900,0	€ 5.950,00	
L4.S7	G) Supporto specialistico	On Premise	gg/pp	€ 204,70	84,0	€ 17.194,80	

3.8 Servizi di Analisi di dati ed informazioni gestite dai sistemi dell'Autorità

Una volta definito il modello master data si potrà procedere alla raccolta, aggregazione, interpretazione e monitoraggio dei dati provenienti dalle differenti fonti, al fine di valutare l'efficacia di processi interni, dei servizi e ogni azione singola messa in campo dall'Autorità in termini di iniziative digitali.

La soluzione proposta prevede l'integrazione con un sistema di Web Analytics capace di tracciare in tempo reale gli accessi da parte degli utenti alla infrastruttura del Portale dei servizi, offrendo strumenti di reportistica e analisi a supporto del *decision making* in grado d'identificare le eventuali aree di maggior interesse.

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

3.8.1 Valutazione economica del servizio

Di seguito la valutazione economica del servizio di Analisi Dati:

Lotto 4 Servizi di Analisi di dati ed informazioni gestite dai sistemi dell'Autorità							€ 101.895,66
Cod. Serv.	Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L4.S1	A) Progettazione sviluppo meV rifacimento portali siti e applic. web	As a Service/On Premis	FP o gg/pp			€ 101.895,66	
L4.S1.1	Ciclo Completo (FP)	As a Service/On Premis	FP	€ 113,13	270,0	€ 30.544,94	
L4.S1.1bis	Ciclo Completo (gg/pp)	As a Service/On Premis	gg/pp	€ 192,32	371,0	€ 71.350,72	

3.9 Servizi a supporto della soluzione

Durante l'arco temporale di tutta la fornitura sono previste attività di supporto ad integrazione, alcune a carattere continuativo (conduzione applicativa), altre attivabili in base alla singola esigenza dell'Autorità.

Queste attività saranno erogate attraverso le linee di servizio:

- L4.S5.2 – Manutenzione Adeguativa
- L4.S6 – Conduzione Applicativa
- L4.S7 – Supporto Specialistico

3.9.1 Servizi di Manutenzione Adeguativa

Saranno erogati servizi di Manutenzione Adeguativa attraverso attività volte ad assicurare la costante aderenza delle componenti applicative di nuova realizzazione, all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi o d'ambiente (Manutenzione Adeguativa).

Livelli di servizio

Si applicano i livelli di servizio previsti nel Piano di Qualità Generale del Lotto 4.

3.9.2 Servizi di Conduzione Applicativa

Saranno erogati servizi di Conduzione Applicativa per il *Portale dei servizi on line*, le *componenti MDM* e i *sistemi di integrazione ed analisi dati*.

Di seguito sono elencate le principali attività della conduzione:

- supporto all'installazione delle applicazioni e avviamento dei diversi sottosistemi;
- supporto in affiancamento al personale tecnico dell'Autorità al fine di avviare il processo di passaggio di know-how per consentire l'internalizzazione della gestione;
- supporto al personale dell'Autorità, attraverso da un processo di gestione ben strutturato (tramite il sistema interno di *Issue Tracking*): ricezione e classificazione della richiesta, valutazione, definizione delle modalità di risoluzione ed eventuale processo di escalation verso altri servizi, esecuzione e chiusura dell'intervento.

Versione 1.1	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 28/03/2019	Uso pubblico	19 di 26

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

Livelli di servizio

Si applicano i livelli di servizio previsti nel Piano di Qualità Generale del Lotto 4.

3.9.3 Servizi di Supporto Specialistico

L'introduzione di nuove componenti rappresenta un momento d'innovazione, di portata ampia e complessa che merita l'attivazione di progetti di istruzione, formazione ed addestramento.

Il RTI supporterà l'Autorità nella definizione del *piano di formazione*, indirizzato a tutti gli attori coinvolti sia nell'utilizzo delle diverse componenti applicative che nella relativa gestione.

Livelli di servizio

Si applicano i livelli di servizio previsti nel Piano di Qualità Generale del Lotto 4.

3.9.4 Valutazione economica del servizio

Di seguito la valutazione economica dei servizi a supporto. Il servizio di supporto specialistico è stato suddiviso su tutti gli ambiti progettuali precedentemente descritti:

Lotto 4	Servizi a supporto della soluzione						€ 143.266,82
Cod. Serv.	Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L4.S5	E) Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni	As a Service/On Premise	FP o gg/pp			€	3.965,64
L4.S5.2	E) Manutenzione adeguativa siti web, portali e applicazioni web MAD	As a Service/On Premise	gg/pp (MAD)	€ 188,84	21,0	€	3.965,64
L4.S6	F) Condizione applicativa	On Premise	gg/pp	€ 189,64	727,0	€	137.868,28
L4.S7	G) Supporto specialistico	On Premise	gg/pp	€ 204,70	7,0	€	1.432,90

3.10 Quadro riassuntivo dei servizi

Di seguito si riporta il dimensionamento complessivo dei servizi proposti nel presente Progetto dei Fabbisogni. L'importo è da considerarsi IVA esclusa.

Lotto 4	AGCOM - Portale dei Servizi								€ 1.775.378,70
Cod. Serv.	Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	intervallo temporale di riferimento	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L4.S1	A) Progettazione sviluppo mevr rifacimento portali siti e applic. web	As a Service/On Premise	FP o gg/pp	Progettuale	A corpo	na			€ 988.524,8
L4.S1.1	Ciclo Completo (FP)	As a Service/On Premise	FP	Progettuale	A corpo	na	€ 113,13	1.241,0	€ 140.393,60
L4.S1.1bis	Ciclo Completo (gg/pp)	As a Service/On Premise	gg/pp	Progettuale	A corpo	na	€ 192,32	4.410,0	€ 848.131,20
L4.S5	E) Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni web	As a Service/On Premise	FP o gg/pp	Continuativa	A canone				€ 111.699,22
L4.S5.1	E) Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web MAC (FP)	As a Service/On Premise	FP (MAC)	Continuativa	A canone	mensile	€ 0,50	215.467,2	€ 107.733,58
L4.S5.2	E) Manutenzione adeguativa siti web, portali e applicazioni web MAD (gg)	As a Service/On Premise	gg/pp (MAD)	Continuativa	A canone	giornaliero	€ 188,84	21,0	€ 3.965,64
L4.S6	F) Condizione applicativa	On Premise	gg/pp	Continuativa	A canone	giornaliero	€ 189,64	1.777,0	€ 336.990,28
L4.S7	G) Supporto specialistico	On Premise	gg/pp	Progettuale	A consumo	giornaliero	€ 204,70	1.652,0	€ 338.164,40

La tabella seguente riporta gli importi suddivisi per anno e attività

Versione 1.1	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 28/03/2019	Usò pubblico	20 di 26

						Primo anno	Secondo anno	Terzo anno	Quarto anno	
						9	12	12	7	17,5
INTERVENTO	Servizio SPC Lotto	Tipologia di erogazione	Modalità di erogazione	Modalità di consegna	Metrica	2019	2020	2021	2022	Totale
Servizi di Manutenzione e Condizione del Portale Istituzionale e dell'attuale ConciliaWeb	L4.S5.1 Manutenzione correttiva	On p	Con	Can	FP	€ 13.500,00	€ 18.000,00	€ 18.000,00	€ 10.500,00	€ 60.000,00
	L4.S6 Condizione applicativa	On p	Con	Can	GG/F	€ 44.802,45	€ 59.736,60	€ 59.736,60	€ 34.846,35	€ 199.122,00
	TOTALE					€ 58.302,45	€ 77.736,60	€ 77.736,60	€ 45.346,35	€ 259.122,00
Evoluzione dell'attuale Portale Istituzionale	L4.S1.1bis Progettazione, sviluppo, MEV (Ciclo completo)	On p	Prog	A	coGG/F	€ -	€ 20.193,60	€ 20.193,60	€ -	€ 40.387,20
	L4.S5.1 Manutenzione correttiva	On p	Con	Can	FP	€ -	€ -	€ -	€ 2.142,00	€ 2.142,00
	TOTALE					€ -	€ 20.193,60	€ 20.193,60	€ 2.142,00	€ 42.529,20
Evoluzione ConciliaWeb	L4.S1.1 Progettazione, sviluppo, MEV (Ciclo completo)	On p	Prog	A	coFP	€ 15.650,96	€ 32.044,40	€ 11.923,84	€ -	€ 59.619,20
	L4.S1.1bis Progettazione, sviluppo, MEV (Ciclo completo)	On p	Prog	A	coGG/F	€ 45.859,80	€ 65.531,93	€ 27.847,94	€ -	€ 139.239,67
	L4.S5.1 Manutenzione correttiva	On p	Con	Can	FP	€ -	€ -	€ 4.394,38	€ 6.152,13	€ 10.546,50
	L4.S7 Supporto specialistico	On p	Prog	A	coGG/F	€ 12.295,08	€ 32.786,89	€ 47.033,03	€ 6.152,13	€ 92.115,00
	TOTALE					€ 73.805,84	€ 130.363,22	€ 91.199,18	€ 6.152,13	€ 301.520,37
Servizi di Assessment del patrimonio dati e servizi on-line	L4.S7 Supporto specialistico	On p	Prog	A	coGG/F	€ 200.606,00	€ -	€ -	€ -	€ 200.606,00
	TOTALE					€ 200.606,00	€ -	€ -	€ -	€ 200.606,00
Realizzazione del Portale dei Servizi On-Line	L4.S1.1bis Progettazione, sviluppo, MEV (Ciclo completo)	On p	Prog	A	coGG/F	€ 115.822,88	€ 202.466,72	€ -	€ -	€ 318.289,60
	L4.S5.1 Manutenzione correttiva	On p	Con	Can	FP	€ -	€ -	€ 9.987,50	€ 9.987,50	€ 19.975,00
	L4.S7 Supporto specialistico	On p	Prog	A	coGG/F	€ 26.815,70	€ -	€ -	€ -	€ 26.815,70
	TOTALE					€ 142.638,58	€ 202.466,72	€ 9.987,50	€ 9.987,50	€ 365.080,30
Servizi di integrazione	L4.S1.1bis Progettazione, sviluppo, MEV (Ciclo completo)	On p	Prog	A	coGG/F	€ 42.887,36	€ 50.692,09	€ 63.161,35	€ -	€ 156.740,80
	L4.S5.1 Manutenzione correttiva	On p	Con	Can	FP	€ -	€ -	€ 3.800,03	€ 5.320,05	€ 9.120,08
	L4.S7 Supporto specialistico	On p	Prog	A	coGG/F	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
	TOTALE					€ 42.887,36	€ 50.692,09	€ 66.961,38	€ 5.320,05	€ 165.860,88
Servizi di realizzazione di un sistema di Master Data Management (MDM)	L4.S1.1 Progettazione, sviluppo, MEV (Ciclo completo)	On p	Prog	A	coFP	€ 15.385,42	€ -	€ 34.844,04	€ -	€ 50.229,46
	L4.S1.1bis Progettazione, sviluppo, MEV (Ciclo completo)	On p	Prog	A	coGG/F	€ 34.617,60	€ -	€ 87.505,60	€ -	€ 122.123,20
	L4.S5.1 Manutenzione correttiva	On p	Con	Can	GG/F	€ -	€ -	€ -	€ 5.950,00	€ 5.950,00
	L4.S7 Supporto specialistico	On p	Prog	A	coGG/F	€ 17.194,80	€ -	€ 0	€ 0	€ 17.194,80
	TOTALE					€ 67.197,82	€ -	€ 122.349,64	€ 5.950,00	€ 195.497,46
Servizi di Analisi di dati ed informazioni gestite dai sistemi dell'Autorità	L4.S1.1 Progettazione, sviluppo, MEV (Ciclo completo)	On p	Prog	A	coFP	€ -	€ -	€ 30.544,94	€ -	€ 30.544,94
	L4.S1.1bis Progettazione, sviluppo, MEV (Ciclo completo)	On p	Prog	A	coGG/F	€ -	€ -	€ 71.350,72	€ -	€ 71.350,72
	L4.S5.1 Manutenzione correttiva	On p	Con	Can	GG/F	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
	L4.S7 Supporto specialistico	On p	Prog	A	coGG/F	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
	TOTALE					€ -	€ -	€ 101.895,66	€ -	€ 101.895,66
Servizi a supporto della soluzione	L4.S5.2 Manutenzione adeguativa	On p	Con	Can	GG/F	€ -	€ -	€ 2.643,76	€ 1.321,88	€ 3.965,64
	L4.S6 Condizione applicativa	On p	Con	Can	GG/F	€ -	€ 33.187,00	€ 69.787,52	€ 34.893,76	€ 137.868,28
	L4.S7 Supporto specialistico	On p	Prog	A	coGG/F	€ -	€ -	€ -	€ 1.432,90	€ 1.432,90
	TOTALE					€ -	€ 33.187,00	€ 72.431,28	€ 37.648,54	€ 143.266,82
						€ 585.438,05	€ 514.639,23	€ 562.754,85	€ 112.546,56	€ 1.775.378,69

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

3.11 Impegno delle risorse professionali

Il mix delle risorse professionali impegnate nelle attività, sarà quello previsto nel Contratto Quadro. Potrà variare a seguito di una specifica richiesta da parte dell’Autorità.

Per quanto riguarda le attività previste a “corpo [gg/p]” (cfr. Gara Cloud Lotto 4_Allegato 5B_Capitolato Tecnico) saranno concordate tra RTI e Autorità le quantità per singoli obiettivi/lotti identificati e pianificati di volta in volta.

3.12 Indirizzo di dispiegamento dei servizi

Il centro servizi del RTI può essere considerato a tutti gli effetti un Data Center “virtuale” ed è costituito dalle sedi che le aziende del RTI hanno attivato per la erogazione di tutti i servizi previsti dal progetto SPC.

Il Centro Servizi è organizzato su 4 sedi (cfr. tabella seguente) dislocate sul territorio italiano: tre della mandataria Almaviva che ospitano sia il personale sia l’infrastruttura dedicata alle Amministrazioni contraenti, una di Indra che prevede la presenza del solo personale.

Sede	Azienda RTI	Data Center	Indirizzo	Mq totali
Casal Boccone	Almaviva	√	Via di Casal Boccone 188/190 - Roma	34.800
Scalo Prenestino	Almaviva	√	Via dello Scalo Prenestino 15 - Roma	11.200
Missaglia	Almaviva	√	Via Missaglia 98 - Milano	10.800
Saba	Indra		Via Umberto Saba 11 - Roma	2.600

I servizi oggetto del presente Progetto saranno erogati secondo le modalità previste dal Contratto Quadro, mentre saranno erogati dal Centro Servizi i **Servizi Trasversali** a supporto, qui di seguito elencati:

- Sistema di Controllo dei livelli di Servizio (SLM);
- Portale di Governo della Fornitura (PGF);
- Help Desk (HDK).

In particolare, l’infrastruttura di Help Desk sarà ospitata nel Centro Servizi, mentre il personale di I livello opererà da postazioni presenti presso una sede del Gruppo Almaviva e il personale di II livello opererà da postazioni presenti presso le sedi del RTI.

Vanno inoltre ricordati i **Servizi di gestione** necessari al buon funzionamento del Centro Servizi:

- Gestione della sicurezza dei Data Center, consiste messa in opera delle misure di tipo fisico, logico ed organizzativo atte ad assicurare in corso d’opera il mantenimento dei livelli di sicurezza coerenti con le politiche e con gli impegni assunti nei contratti e formalizzati nelle specifiche di servizio/configurazioni di Servizio
- Monitoraggio e controllo dei sistemi e della rete, consiste nell’utilizzo dell’infrastruttura hardware e software di base a supporto delle verifiche sulla disponibilità delle risorse dell’ambiente elaborativi e della rete e successivi controlli sui Log

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

- Gestione dei Backup dei sistemi del Centro Servizi, consiste nell'utilizzo della infrastruttura a supporto della applicazione delle politiche di backup e nel salvataggio in ambienti sicuri dei supporti utilizzati.

3.13 Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi

I servizi oggetto del presente Progetto dei Fabbisogni saranno sottoposti ad un collaudo "sul campo" da parte dell'Autorità, che eseguirà i test previsti dal RTI nelle Specifiche di collaudo ed ogni altro test che riterrà opportuno.

Al termine delle attività di collaudo verrà redatto un apposito Verbale contenente il dettaglio di quanto effettuato e gli esiti.

Sarà responsabilità del RTI fornire sia il personale che tutta la documentazione necessaria alla esecuzione del collaudo

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

4.1 Gestione dei SAL Mensili

Gli stati di avanzamento mensili costituiscono lo strumento mediante il quale il RTI tiene informata l’Autorità su tutte le attività che costituiscono il provisioning dei servizi da erogare, sullo stato di funzionamento e la qualità dei servizi stessi.

I report saranno prodotti e consegnati all’Autorità secondo una modalità di comunicazione definita congiuntamente a valle dell’attivazione dei servizi.

4.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile

Per quanto concerne le attività legate all’implementazione dei servizi, il flusso comunicativo proposto è il seguente:

- la figura indicata come responsabile del contratto esecutivo del RTI invia, mediante modalità concordata, il report SAL all’Istituto;
- l’Autorità, nella persona del suo responsabile di progetto, analizza, congiuntamente con il referente RTI, la situazione di avanzamento, le eventuali modifiche rispetto al piano operativo previsto e le contromisure che il fornitore intende mettere in atto per recuperare gli eventuali ritardi verificatisi.
- Il responsabile dell’Autorità approva il report mediante comunicazione concordata verso il fornitore.

Nel report di Stato di Avanzamento Mensile saranno rappresentate per ciascuna esigenza/servizio le seguenti informazioni:

- Avanzamento/Rispetto dei tempi previsti nel piano di attivazione;
- Eventuali ripianificazioni
- Esito collaudi effettuati
- Change emersi nel periodo
- Azioni correttive/preventive applicate
- Varie ed eventuali.

Tutti gli stati di avanzamento sono soggetti ad approvazione da parte dell’Autorità.

Tali informazioni possono essere fornite utilizzando il template SPCL4-TMP-SALMensile-1.0.

Versione 1.1 Data di emissione 28/03/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 24 di 26
--	--	--------------------

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/PwC Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-AGCOM_PortaleServizi-ProgettoFabbisogni-1.1

6 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 08/04/2019.

Per la data effettiva si rimanda al relativo verbale di attivazione dei servizi firmato dall'Autorità e dal RTI.