

Lotto 1

KPMG Advisory S.p.A.
Intellera Consulting S.p.A.
McKinsey & Co., Inc. Italy
HSPi S.p.A.
Almaviva S.p.A.

Politecnico di Milano
EasyGov Solutions S.r.l.
Talent Garden Italia S.r.l.
PA Advice S.p.A.
UNGUESS S.r.l.

Strategia della trasformazione digitale

Accordo Quadro per l'affidamento di
servizi specialistici di supporto alla
Digital Transformation per la PA Ed. 2
ID 2536
Lotto 1
CIG 9853648F8D

Piano Operativo
Versione 3.0



INDICE DEI CONTENUTI

1. INTRODUZIONE	4
1.1 SCOPO	5
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE	5
1.3 ASSUNZIONI	5
1.4 RIFERIMENTI	5
1.5 ACRONIMI E GLOSSARIO	6
2. ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	6
2.1 ATTIVITÀ IN CARICO ALLE AZIENDE DEL RTI	7
2.2 SUBAPPALTO [OVE APPLICABILE]	7
2.3 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE	8
3. AMBITI E SERVIZI	8
3.1 AMBITI DI INTERVENTO	8
3.2 SERVIZI RICHIESTI	8
3.3 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE	8
4. OBIETTIVI	9
4.1 OBIETTIVI PRIORITARI	9
4.1.1 OBIETTIVO PRIORITARIO 1 – L1.S3 – Disegno della mappa dei servizi digitali	9
4.2 OBIETTIVI DI MEDIO PERIODO	10
4.2.1 OBIETTIVO DI MEDIO PERIODO 1 – Attività di supporto specialistico nella mappatura e sviluppo dei servizi digitali connessi all’attuazione del Fondo	10
4.2.2 OBIETTIVO DI MEDIO PERIODO 2 – Mappatura, adeguamento e sviluppo dei servizi digitali abilitanti e connessi all’attuazione del Fondo e al monitoraggio e analisi degli impatti e degli effetti degli interventi finanziati	10
4.2.3 SERVIZIO BASE OGGETTO DI QUINTO D’OBBLIGO	11
5. SOLUZIONE PROPOSTA	11
5.1 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE	11
5.1.1 Attività di supporto specialistico nella mappatura e sviluppo dei servizi digitali connessi all’attuazione del Fondo	11
5.1.2 Mappatura, adeguamento e sviluppo dei servizi digitali abilitanti e connessi all’attuazione del Fondo e al monitoraggio e analisi degli impatti e degli effetti degli interventi finanziati	12
5.2 UTENZA INTERESSATA/COINVOLTA	12
5.3 EVENTUALI RIFERIMENTI/VINCOLI NORMATIVI	12
6. PIANO DI PROGETTO	12
6.1 CRONOPROGRAMMA	12
6.2 DATA DI ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO	13
6.3 GRUPPO DI LAVORO	13
6.4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	14

6.5	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI DELIVERABLE.....	14
6.6	MODALITÀ DI GOVERNO DEL PROGETTO	14
6.7	MODALITÀ DI INTERAZIONE TRA I SOGGETTI COINVOLTI	14
7.	DIMENSIONAMENTO ECONOMICO	15
7.1	TEAM DI LAVORO	15
7.2	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	15
7.3	QUADRO ECONOMICO DI RIFERIMENTO	15

1. INTRODUZIONE

Il Ministero del Turismo (di seguito “MITUR”) e Automobile Club d’Italia (di seguito “ACI”) hanno stipulato, in data 22 giugno 2022, un Accordo ex art. 15 l. 241/1990 finalizzato alla realizzazione di obiettivi comuni, realizzazione per la quale è richiesta una pianificazione delle attività con un orizzonte temporale di almeno tre anni, in ragione delle necessarie fasi di programmazione, monitoraggio e revisione previste dall’iter procedurale del Piano Strategico di Sviluppo del Turismo e dei relativi programmi attuativi, nonché per assicurare la continuità nelle singole fasi operative di programmazione e di valorizzazione.

In data 03 agosto 2023, il MITUR ed ACI hanno inoltre stipulato un ulteriore Accordo ex art. 15 l. 241/1990 (Accordo Attuativo 2023-2024) in esecuzione del predetto accordo, integrato dall’Addendum prot. 33069/23, che disciplina la collaborazione tra le Parti in ordine alle attività funzionali, fra gli altri, alla promozione e sostegno delle misure di attuazione del Piano Strategico di Sviluppo del Turismo, ivi compresa la professionalizzazione del settore.

Con Decreto Ministeriale del 5 dicembre 2023 il Ministero del Turismo ha proceduto, in attuazione dell’art. 1, comma 605 della Legge 29 dicembre 2022, n. 197, alla definizione delle modalità di ripartizione e all’assegnazione ad ACI delle risorse del **Fondo per accrescere il livello professionale nel turismo**, istituito con la predetta legge e volto a favorire il miglioramento della competitività dei lavoratori del comparto del turismo nonché di agevolare l’inserimento di alti professionisti del settore nel mercato del lavoro. Le risorse stanziare sono finalizzate in particolare all’attivazione di percorsi di formazione e riqualificazione del personale del settore turistico anche tramite collaborazioni istituzionali con Università e/o Enti di Alta Formazione, e partenariati anche con enti privati, nonché per favorire l’inserimento nel mercato del lavoro.

In data 14 dicembre 2023, il MITUR ed ACI hanno inoltre stipulato un ulteriore Accordo di collaborazione istituzionale ex art. 15 della L. 241/1990 ed ex. Decreto Ministeriale del 5 dicembre 2023 al fine di disciplinare la programmazione delle attività tra le Parti per il triennio 2023-2025 in ordine all’attivazione di percorsi di formazione e riqualificazione del personale del settore turistico nonché iniziative per favorire l’inserimento nel mercato del lavoro anche attraverso l’adozione di strategie, modelli e soluzioni digitali utili al conseguimento delle finalità degli interventi attuati.

La procedura di gara ID 2536 bandita da Consip S.p.A. ai sensi dell’art. 54, comma 3, del D. lgs. n. 50/2016, suddivisa in 8 lotti, avente ad oggetto l’affidamento di servizi di Digital Transformation per le PA, consente tramite l’adesione al Lotto n.1, aggiudicato al Fornitore di fruire degli specifici servizi di Disegno della mappa dei servizi digitali.

Con l’Accordo prot. MITUR n. 274033 del 12/12/2025 ACI e il Ministero del Turismo (di seguito anche “MITUR”) hanno concordato di proseguire le attività di cui al precedente Accordo di collaborazione del 14 dicembre 2023 anche per l’annualità 2026.

L’attività di supporto del Fornitore consiste nella progettazione dei modelli di servizio e degli strumenti attuativi collegati all’attuazione del Fondo e nell’erogazione di un supporto in termini di PMO, comunicazione e di segreteria tecnica per il monitoraggio dei livelli di servizio e l’eventuale ridefinizione dei modelli di erogazione degli stessi servizi. Il servizio di supporto affiancherà il Ministero anche nell’implementazione dei servizi digitali ricompresi nell’attuazione del *Fondo per accrescere il livello professionale nel turismo* e sarà articolato in due attività:

- l’Assessment della Mappa dei servizi digitali;
- il Disegno/revisione della Mappa dei servizi digitali in coerenza con la strategia digitale.

I servizi richiesti promuoveranno un sistema di servizi, efficiente e all’avanguardia, in linea con le esigenze della società digitale contemporanea nonché il raggiungimento degli obiettivi e risultati connessi all’attuazione del Fondo.

1.1 SCOPO

Con l'attivazione dei servizi richiesti, ACI e MITUR intendono garantire l'attuazione efficace degli interventi programmati adottando un approccio digitale alla progettazione, attuazione, gestione amministrativa, monitoraggio, e comunicazione del *Fondo per accrescere le competenze nel turismo* e al conseguimento degli obiettivi stabiliti da Decreto.

ACI intende quindi individuare i servizi da attivare per implementare gli interventi finanziati dal Fondo al fine di ottenere una visione dettagliata e completa di tutti i servizi digitali attualmente offerti dallo stesso per comprendere appieno l'ampiezza e la portata dei servizi digitali a disposizione, nonché identificare eventuali lacune o duplicazioni. Pertanto, tramite l'adesione al Lotto n.1, si richiede la mappatura esaustiva dei servizi digitali e accessori all'attuazione del Fondo e alle esigenze del settore.

Quanto sopra, risulta utile per valutare in modo accurato i fabbisogni dell'Amministrazione sia in termini di servizi digitali che in termini economici, identificando quali servizi sono essenziali per soddisfare le esigenze dell'utenza e per agevolare e migliorare l'alimentazione, l'aggiornamento, la visualizzazione e la fruibilità dei processi connessi ai percorsi formativi promossi dal Fondo.

Le attività richieste mirano quindi a ottimizzare i flussi di lavoro, migliorare l'efficienza operativa complessiva e garantire la coerenza dell'attuazione con gli obiettivi strategici del MITUR.

In considerazione della natura e della complessità delle attività supplementari, le stesse richiedono non solo la suddetta proroga temporale, ma anche una rimodulazione del budget originariamente previsto, al fine di garantirne il corretto svolgimento e il pieno conseguimento degli obiettivi.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

In attuazione di quanto sopra, la procedura di gara ID 2536 bandita da Consip S.p.A. ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. lgs. n. 50/2016, suddivisa in 8 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le PA, consente tramite l'adesione al Lotto n.1, di rispondere alle esigenze e ai fabbisogni dell'Amministrazione.

	DIGITAL TRANSFORMATION (lotto 1 – CIG 9853648F8D)	
X	L.1. S.3	Disegno della Mappa dei servizi digitali

1.3 ASSUNZIONI

N.A.

1.4 RIFERIMENTI

IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
Lotto 1	Strategia della trasformazione digitale
Piano dei Fabbisogni	Ordine N_8142322 - Digital Transformation Ed_2 - ACI - AUTOMOBILE CLUB ITALIA __ Ricezione formale Piano dei fabbisogni del 23/10/2024
Piano Operativo	POSTA CERTIFICATA_ ORDINE 8142322 SU AQ CONSIP DT Ed_2 ID 2536 _ LOTTO 1 _ INVIO PIANO OPERATIVO RTI KPMG trasmesso il 28/10/2024

Contratto Esecutivo	Digital Transformation Ed_2 - ACI - AUTOMOBILE CLUB ITALIA_Contratto Esecutivo trasmesso il 30/10/2024
Estensione temporale	Comunicazione dell'estensione temporale in data 30/12/2025 fino al 21/07/2026
Quinto d'obbligo - Estensione temporale e rimodulazione del budget	Comunicazione rimodulazione parziale in aumento del Contratto e contestuale estensione della durata al 31/12/2026

1.5 ACRONIMI E GLOSSARIO

DEFINIZIONE/ACRONNIMO	DESCRIZIONE
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Impresa
AQ	Accordo Quadro
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a
ACI	Automobile Club d'Italia
MITUR	Ministero del Turismo

2. ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

La definizione di un modello organizzativo efficace e in linea con le esigenze strategiche e progettuali dell'AQ rappresenta un elemento cruciale per la corretta ed efficiente erogazione degli interventi richiesti e per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Nel presente paragrafo si riporta il modello organizzativo proposto per rispondere al servizio L1.S3 Disegno della Mappa dei servizi digitali del Lotto 1.

Nella definizione del modello organizzativo del Fornitore è stato tenuto conto della rilevanza e dell'impatto che le attività individuate come soluzioni hanno sull'organizzazione attuale, delle modalità operative e delle prassi consolidate e della sensibilità delle informazioni veicolate mediante i servizi oggetto del presente Piano.

Nello specifico, il modello proposto assicura, mediante le pianificazioni concordate e le relative erogazioni delle attività previste, l'operatività delle funzionalità in un'ottica di continuità di servizio, di efficacia e di monitoraggio dei livelli di servizio conseguiti.

Di seguito è descritta la struttura organizzativa che il Fornitore intende introdurre per l'erogazione del servizio:

- un **Responsabile di Progetto**, che ha la responsabilità di portare a compimento la realizzazione delle attività del progetto, la definizione delle strategie operative, l'elaborazione delle direttive generali e le eventuali proposte di rimodulazione delle attività progettuali;
- **PMO** (*Program Management Office*), che ha il ruolo di *governance* del progetto, in termini di pianificazione di momenti di incontro e di supporto all'attività di rendicontazione e di gestione documentale; in termini di definizione e gestione della struttura dell'archivio documentale, monitoraggio dell'attività di caricamento a sistema da parte dei diversi responsabili operativi e di organizzazione operativa; in termini di definizione e gestione del calendario operativo degli incontri di progetto, redazione dell'ordine del giorno per singola riunione, predisposizione di verbali a seguito degli incontri di avanzamento e successiva condivisione con il gruppo di lavoro e di supporto tecnico alla struttura di indirizzo; in termini di attività di supporto *on-demand* per la predisposizione di documenti direzionali;
- un **Responsabile Tecnico**, per la linea servizio con ruolo di coordinamento e supervisione delle attività del gruppo di lavoro;
- **team** specializzato per rispondere al servizio L1.S3, come da Piano dei Fabbisogni, oggetto della fornitura e composto come previsto dal Capitolato Tecnico Speciale di gara.

Il Fornitore si impegna a modificare o ampliare la composizione dei *team* di progetto in funzione dell'operatività e dei *deliverable* richiesti, garantendo la disponibilità dei profili professionali e delle competenze previste.

2.1 ATTIVITÀ IN CARICO ALLE AZIENDE DEL RTI

Nell'ambito della specifica fornitura le attività saranno svolte dalle aziende secondo la ripartizione seguente:

In percentuale:

SERVIZIO	KPMG (%)	Intellera Consulting (%)	Mckinsey & Company (%)	Politecnico di Milano (%)	EasyGov Solutions (%)	HSPI (%)	Almaviva (%)	UNGUESS (%)	P.A. Advice (%)	Talent Garden (%)
L1S3	100 %									
TOTALE	100 %									

In euro:

SERVIZIO	KPMG (%)	Intellera Consulting (%)	Mckinsey & Company (%)	Politecnico di Milano (%)	EasyGov Solutions (%)	HSP I (%)	Almaviv A (%)	UNGUES S (%)	P.A. Advic e (%)	Talent Garde n (%)
L1S3	1.335.666,00€									
TOTALE	1.335.666,00€									

La variazione proposta, con Nota tecnico-economica prot. ACI n. AC31C0C/0000272/26 del 06/05/2025, prevede una rimodulazione parziale del contratto per un importo pari a € 267.133,20, a fronte di un incremento complessivo di € 1.602.799,20, oltre IVA di Legge, nonché la contestuale estensione della durata contrattuale fino al 31 dicembre 2026, rispetto all'attuale scadenza del 21 luglio 2026, in coerenza con la richiesta pervenuta dall'Amministrazione in data 30/12/2025.

In percentuale:

SERVIZIO	KPMG (%)	Intellera Consulting (%)	Mckinsey & Company (%)	Politecnico di Milano (%)	EasyGov Solutions (%)	HSPI (%)	Almaviva (%)	UNGUESS (%)	P.A. Advice (%)	Talent Garden (%)
L1S3	100 %									
TOTALE	100 %									

In euro:

SERVIZIO	KPMG (%)	Intellera Consulting (%)	Mckinsey & Company (%)	Politecnico di Milano (%)	EasyGov Solutions (%)	HSP I (%)	Almaviv A (%)	UNGUES S (%)	P.A. Advic e (%)	Talent Garde n (%)
L1S3	267.133,20 €									
TOTALE	267.133,20 €									

2.2 SUBAPPALTO [OVE APPLICABILE]

Nel rispetto della normativa vigente e in coerenza con quanto previsto all'interno dell'Accordo Quadro, il Fornitore si riserva di affidare in subappalto i servizi connessi a ciascuna linea di attività prevista dal Piano dei fabbisogni nella misura non superiore al 50%.

2.3 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

In relazione all'organizzazione e alle figure di riferimento per la conduzione del Contratto Esecutivo, che sarà stipulato per l'erogazione dei servizi richiesti nel Piano dei Fabbisogni in risposta al quale si predispone il presente documento, si prevede la presenza di un **Responsabile di Progetto** con una **struttura di Governance** a supporto per le attività di PMO.

L'organizzazione prevede un **Responsabile Tecnico** per il servizio oggetto della fornitura e un gruppo di lavoro trasversale agli obiettivi.

Di seguito sono riportate le figure di riferimento del Fornitore:

- Responsabile Unico delle Attività Contrattuali (RUAC) – Luca Cerri;
- Responsabile Tecnico L1.S3 – Luisa Rocchi.

3. AMBITI E SERVIZI

3.1 AMBITI DI INTERVENTO

Nel percorso di trasformazione digitale, risulta fondamentale realizzare una mappatura esaustiva e dettagliata dei servizi digitali, rivolgendo particolare attenzione ai seguenti ambiti di intervento:

- Progettazione dei modelli di servizio e degli strumenti attuativi collegati all'attuazione del Fondo, assicurando i necessari contributi professionali e di supporto di natura tecnica e giuridico-amministrativa al fine di sviluppare servizi digitali, per il tramite della piattaforma informatica, in grado di supportare tutte le fasi di attuazione del Fondo;
- Erogazione di un supporto in termini di PMO, comunicazione e segreteria tecnica per il monitoraggio dei livelli di servizio e l'eventuale ridefinizione dei modelli di erogazione degli stessi servizi.

L'intervento si pone nel contesto di un quadro più generale di azioni che possono prevedere anche l'implementazione di una piattaforma delle professioni del settore turistico.

3.2 SERVIZI RICHIESTI

 Servizi Richiesti		
L1.S3	Disegno della mappa dei servizi digitali	- Attività di supporto specialistico nella mappatura e sviluppo dei servizi digitali connessi all'attuazione del Fondo; - Mappatura, adeguamento e sviluppo dei servizi digitali abilitanti e connessi all'attuazione del Fondo e al monitoraggio e analisi degli impatti e degli effetti degli interventi finanziati.

3.3 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE

INDICATORI QUANTITATIVI	VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
-------------------------	----------------	----------------

	Numero macro-famiglie di servizi aggiuntivi offerti all'utenza (Soggetti istituzionali, Imprese, Soggetti formati, Partner)	0	4 (dato stimato con riferimento almeno a 4 tipologie di utenti: studente; impresa; erogatore formazione; Mitur/Aci e altri soggetti istituzionali).
INDICATORI QUALITATIVI		VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
	Integrazione con infrastrutture immateriali	Non Presente ¹	Piattaforma interoperabile con sistemi esterni

4. OBIETTIVI

4.1 OBIETTIVI PRIORITARI

4.1.1 OBIETTIVO PRIORITARIO 1 – L1.S3 – Disegno della mappa dei servizi digitali

Nel contesto sopra riportato, ACI intende sviluppare i seguenti servizi funzionali all'attuazione degli impegni assunti da parte dell'Ente con il Ministero:

- la progettazione dei modelli di servizio e degli strumenti attuativi collegati all'attuazione del Fondo, assicurando i necessari contributi professionali e di supporto di natura tecnica e giuridico-amministrativa al fine di sviluppare servizi digitali, per il tramite della piattaforma informatica, in grado di supportare tutte le fasi di attuazione del Fondo;
- l'erogazione di un supporto in termini di PMO, comunicazione e segreteria tecnica per il monitoraggio dei livelli di servizio e l'eventuale ridefinizione dei modelli di erogazione degli stessi servizi.

ACI, al fine di ottemperare al suo compito di Soggetto attuatore del Fondo, intende potenziare la propria modalità operativa digitale in linea altresì con le finalità espresse nel Piano esecutivo del Fondo. In tale contesto, infatti, emerge la necessità di affrontare le sfide legate alla digitalizzazione degli strumenti attuativi (progettazione) dei servizi e dei processi gestionali di coordinamento (PMO e segreteria tecnica) e di natura valutativa, così come la costruzione di percorsi di modelli di analisi funzionali agli obiettivi di coordinamento (strumenti di *placement* e valutazione e analisi degli impatti), comunicazione e divulgazione.

Questo progetto di digitalizzazione si propone non solo di migliorare l'efficienza operativa di ACI nel raggiungimento degli obiettivi del Fondo, ma anche di supportare le attività amministrative gestionali necessarie ad assicurare trasparenza e qualità dell'azione anche in raccordo con le esigenze di divulgazione, confronto con gli *stakeholders* e raccordo con le esigenze operative del MITUR che supportino e non inficino le azioni del Fondo stesso, anche assicurando che tutte le procedure siano eseguite in conformità con le normative vigenti.

Il servizio offerto supporterà l'analisi e la mappatura di soluzioni e meccanismi strutturali di *placement* per favorire l'inserimento lavorativo degli studenti, da associare ad ognuna delle iniziative formative di cui alle Linee di intervento, che potrebbero includere, a titolo esemplificativo: offerta di programmi di *coaching* professionale per sviluppare le competenze richieste dal mercato; l'identificazione di un tutor curriculare che accompagni la costruzione del piano formativo degli studenti; servizi targettizzati di formazione e placement su singoli ambiti strategici o richieste da parte delle aziende; integrazione di periodi di tirocinio, *stage* o *project work* direttamente nei percorsi formativi; introduzione di una figura

di coaching per l'inserimento nel mercato del lavoro post-formazione; la definizione di modelli digitali di matching tra domanda e offerta; l'organizzazione di *career day* e azioni di comunicazione.

Tramite l'adesione al Lotto 1, ACI intende quindi sviluppare i seguenti macro-ambiti di intervento:

- A. Attività di supporto specialistico nella mappatura e sviluppo dei servizi digitali connessi all'attuazione del Fondo;**
- B. Mappatura, adeguamento e sviluppo dei servizi digitali abilitanti e connessi all'attuazione del Fondo e al monitoraggio e analisi degli impatti e degli effetti degli interventi finanziati.**

L'importo complessivo destinato a tali attività è pari a **euro 1.602.799,20 più IVA** (euro 1.955.415,02 IVA inclusa).

Tenuto conto della proroga temporale, avvenuta in data 30/12/2025 e in considerazione della richiesta della variazione contrattuale in corso d'opera ai sensi dell'art. 106, commi 1, lettera b) e 7, del D.Lgs. 50/2016, si rende necessaria una rimodulazione del budget originariamente previsto, al fine di garantirne il corretto svolgimento e il pieno raggiungimento degli obiettivi.

La rimodulazione, disposta nel rispetto dell'istituto del quinto d'obbligo e delle previsioni del vigente Codice dei Contratti Pubblici, comporta un incremento dell'importo contrattuale inizialmente stabilito, entro il limite massimo del 20%, al fine di assicurare la completa e corretta esecuzione delle attività oggetto dell'affidamento.

4.2 OBIETTIVI DI MEDIO PERIODO

4.2.1 OBIETTIVO DI MEDIO PERIODO 1 – Attività di supporto specialistico nella mappatura e sviluppo dei servizi digitali connessi all'attuazione del Fondo

Di seguito la descrizione delle attività richieste:

- Supporto specialistico e multidisciplinare con la finalità di assicurare una progettazione strategica e tecnico-operativa e la definizione di un modello operativo coerente con le finalità del Fondo;
- Supporto nella formulazione dei piani esecutivi e degli strumenti attuativi specifici per ciascuna fase di attuazione;
- Ascolto di tutti gli stakeholder coinvolti e taratura costante della mappa dei servizi e dei percorsi di attuazione rispetto alle esigenze ritenute rilevanti;
- Verifica della compliance normativa e semplificazione dei procedimenti attuativi;
- Servizi di supporto alle attività di Segreteria tecnica per il coordinamento metodologico-operativo delle operazioni e delle relative attività;
- Supporto legale-specialistico per la corretta progettazione delle procedure amministrative di attuazione e per la predisposizione e aggiornamento di dispositivi, atti e documenti funzionali all'espletamento delle procedure individuate e degli atti amministrativi correlati (schemi di bandi/avvisi, schemi di contratto/convenzione, istruttorie, ecc.) e approfondimenti giuridici su specifiche tematiche.
- Coordinamento e PMO delle attività.

4.2.2 OBIETTIVO DI MEDIO PERIODO 2 – Mappatura, adeguamento e sviluppo dei servizi digitali abilitanti e connessi all'attuazione del Fondo e al monitoraggio e analisi degli impatti e degli effetti degli interventi finanziati

Di seguito la descrizione delle attività richieste:

- Presidio delle attività operative e monitoraggio dei livelli di servizio e del grado di allineamento rispetto al percorso di conseguimento degli obiettivi e delle finalità del Fondo;

- Supporto nelle attività di comunicazione e valorizzazione delle misure attuate;
- Coordinamento e PMO delle attività.

Per lo svolgimento del servizio il Fornitore dovrà interagire frequentemente con ACI e se richiesto, con il MITUR e con terze parti coinvolte dall'Amministrazione, al fine di:

- acquisire tutte le informazioni utili e necessarie per l'erogazione del servizio, tracciandone le informazioni rilevanti;
- ottenere un riscontro effettivo in merito alle attività svolte da ACI in qualità di soggetto attuatore del Fondo;
- trasferire le conoscenze e le competenze sui temi oggetto del servizio al fine del miglioramento della capacità amministrativa dei predetti soggetti.

4.2.3 SERVIZIO BASE OGGETTO DI QUINTO D'OBBLIGO

Nell'ambito dell'attività originariamente prevista sulla Linea b) mappatura, adeguamento e sviluppo dei servizi digitali abilitanti e connessi all'attuazione del Fondo e al monitoraggio e analisi degli impatti e degli effetti degli interventi finanziati, in virtù della prosecuzione delle attività di ACI in qualità di soggetto attuatore del Fondo per accrescere il livello professionale nel turismo fino al 31/12/2026, si riscontra la necessità di prevedere ulteriori attività di disegno e sperimentazione di strumenti digitali utili alla gestione e al monitoraggio del Fondo in relazione ai dispositivi di attuazione ad esso collegati.

L'iniziativa permetterà di individuare i benefici attesi in termini di efficienza operativa, tracciabilità dei dati, standardizzazione dei processi e riduzione dei rischi operativi, fornendo elementi oggettivi a supporto delle successive decisioni progettuali e di investimento.

A seguito della sottoscrizione dell'Addendum all'Accordo Quadro MITUR n. 274033 del 12/12/2025, per lo svolgimento dei servizi aggiuntivi il Fornitore interagirà con ACI, al fine di definire le specifiche previsioni utili e necessarie per l'erogazione dei servizi base.

5. SOLUZIONE PROPOSTA

5.1 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE

5.1.1 Attività di supporto specialistico nella mappatura e sviluppo dei servizi digitali connessi all'attuazione del Fondo

Il servizio offerto nel macro-ambito "Attività di supporto specialistico nella mappatura e sviluppo dei servizi digitali connessi all'attuazione del Fondo" si propone di fornire un supporto specialistico multidisciplinare al fine, da un lato, di garantire una visione dettagliata e completa delle infrastrutture digitali esistenti, identificando lacune e duplicazioni, e, dall'altro, di progettare nuovi servizi digitali in linea con le esigenze del MITUR e dell'ACI. Sarà pertanto assicurata la progettazione strategica e tecnico-operativa e la definizione di un modello operativo coerente con le finalità del Fondo, mirato alla definizione degli elementi utili per la creazione di una piattaforma informatica capace di gestire in modo efficiente tutte le fasi di attuazione delle attività di monitoraggio e rendicontazione del Fondo.

Il servizio fornito consentirà di supportare la formulazione dei piani esecutivi dettagliati e degli strumenti attuativi specifici per ciascuna fase di attuazione, che guideranno la corretta implementazione dei servizi digitali. Sarà inoltre garantito l'ascolto di tutti gli *stakeholder* coinvolti. Questo approccio inclusivo permetterà di raccogliere *feedback* costante e adeguare la mappa dei servizi in base alle esigenze emergenti, garantendo che i servizi digitali sviluppati siano pienamente rispondenti alle necessità degli utenti finali. Si garantirà al contempo la conformità alle normative vigenti, semplificando i processi di attuazione e promuovendo una gestione più efficiente delle risorse.

Un *team* di supporto tecnico fornirà servizi di segreteria operativa e PMO, coordinando le attività e monitorando l'avanzamento del progetto, con l'obiettivo di garantire il rispetto delle tempistiche e della qualità dei servizi erogati. Inoltre, il supporto legale-specialistico sarà fondamentale per la corretta progettazione delle procedure amministrative di attuazione, per la predisposizione e aggiornamento di dispositivi, atti e documenti funzionali all'espletamento delle procedure individuate e degli atti amministrativi correlati (es. bandi/avvisi, contratti e convenzioni, istruttorie, ecc.) e per affrontare tematiche giuridiche rilevanti. Questo garantirà la correttezza formale degli atti e faciliterà l'attuazione delle attività del Fondo.

5.1.2 Mappatura, adeguamento e sviluppo dei servizi digitali abilitanti e connessi all'attuazione del Fondo e al monitoraggio e analisi degli impatti e degli effetti degli interventi finanziati

Le attività ricomprese nel macro-ambito “Mappatura, adeguamento e sviluppo dei servizi digitali abilitanti e connessi all'attuazione del Fondo e al monitoraggio e analisi degli impatti e degli effetti degli interventi finanziati” saranno sviluppate a partire dalla mappatura dei servizi digitali abilitanti e connessi all'attuazione del Fondo, garantendo un costante adeguamento in linea con gli sviluppi normativi, tecnologici e operativi.

Il Fornitore assicurerà, inoltre, il presidio delle attività operative e il monitoraggio dei livelli di servizio e del grado di allineamento rispetto al percorso di conseguimento degli obiettivi e delle finalità del Fondo. Il monitoraggio continuo dei servizi sarà fondamentale per assicurare che essi rispondano agli obiettivi del Fondo, contribuendo all'analisi degli impatti delle iniziative finanziate e valutando gli effetti prodotti. Le attività di monitoraggio verranno supportate dall'utilizzo di un modello digitale di monitoraggio capace di gestire in modo efficiente tutte le fasi di attuazione delle attività di monitoraggio e rendicontazione del Fondo, che consentirà la raccolta e l'elaborazione di dati, fondamentali per la valutazione delle *performance* dello stesso. L'adeguamento costante dei servizi digitali permetterà non solo di migliorare l'efficienza, ma anche di garantire una trasparenza delle attività, con un *focus* su una rendicontazione chiara e dettagliata degli interventi.

Il Fornitore attuerà, inoltre, un piano di comunicazione e valorizzazione delle misure attuate, che permetterà di rendere noti i risultati e i progressi degli interventi del Fondo a tutti i portatori di interesse, consentendo un accesso trasparente ai dati rilevanti.

Il coordinamento delle attività sarà supervisionato dal *team* PMO, che assicurerà una gestione efficiente e coerente con gli obiettivi strategici dell'ACI e del MITUR.

5.2 UTENZA INTERESSATA/COINVOLTA

La principale utenza coinvolta è composta da Automobile Club d'Italia. Inoltre, risulta coinvolto il Ministero del Turismo.

5.3 EVENTUALI RIFERIMENTI/VINCOLI NORMATIVI

Accordo Quadro nell'ambito del Lotto 1 della gara *Digital Transformation* (Ed.2) ID 2536, indetta da Consip S.p.A. ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. lgs. n. 50/2016.

6. PIANO DI PROGETTO

6.1 CRONOPROGRAMMA

La durata originariamente prevista per l'esecuzione delle attività era pari a 14 mesi. A seguito della richiesta di estensione formulata dall'Amministrazione, il termine di conclusione delle attività è stato prorogato dal 31 dicembre 2025 al 21 luglio 2026, determinando un incremento della durata complessiva del servizio da 14 a 21 mesi.

Nel corso dell'esecuzione sono inoltre emerse ulteriori esigenze connesse alla prosecuzione delle attività già avviate che, in ragione della loro complessità e articolazione, richiedono tempi di realizzazione più ampi rispetto a quelli attualmente previsti. Per tale motivo si rende necessaria un'ulteriore proroga contrattuale finalizzata a garantire il completamento delle prestazioni e il pieno raggiungimento degli obiettivi progettuali.

L'estensione richiesta è pari a ulteriori 5 mesi, con conseguente durata complessiva dell'affidamento pari a **26 mesi**, ovvero fino al 31 dicembre 2026.

	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12	Mese 13	Mese 14	Mese 15	Mese 16	Mese 17	Mese 18	Mese 19	Mese 20	Mese 21	Mese 22	Mese 23	Mese 24	Mese 25	Mese 26
OB 1.2																										

6.2 DATA DI ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

La durata ipotizzata per la fornitura è stata di 14 mesi, con possibilità di estensione, compatibilmente con il vincolo definito dall'Accordo Quadro, ovvero che i Contratti Esecutivi hanno una durata massima pari alla durata residua, al momento della stipula, dell'Accordo Quadro e delle esigenze /vincoli definiti dal cliente.

Pertanto, in considerazione delle esigenze emerse nel corso dell'esecuzione contrattuale, le quali richiedono tempistiche più estese rispetto a quelle inizialmente previste in sede di programmazione, si rende necessario procedere a una proroga della durata del contratto pari a 12 mesi, per un totale di **26 mesi** complessivi.

6.3 GRUPPO DI LAVORO

Per il Disegno della Mappa dei servizi digitali è previsto l'impiego dei seguenti profili professionali:

- *Project Manager*;
- Esperto di dominio;
- Consulente organizzativo *senior*;
- Consulente organizzativo *junior*;
- *Digital transformation leader*.

Il gruppo di lavoro destinato all'attuazione del presente intervento progettuale è organizzato secondo il modello descritto al paragrafo 2 del presente documento. Tale modello si basa sui principi di multidisciplinarietà e agilità. La multidisciplinarietà è garantita mediante la costituzione di un gruppo di lavoro eterogeneo, mentre l'agilità è assicurata da un approccio flessibile che favorisce la scalabilità sia verticale (per l'espansione rapida del gruppo di lavoro) sia orizzontale (per l'integrazione di competenze specifiche aggiuntive per rispondere a specifiche esigenze provenienti da ACI e/o dal MITUR).

La selezione del gruppo di lavoro avviene attraverso un'analisi del contesto amministrativo dal punto di vista funzionale, identificando il personale con le competenze più rilevanti per le tematiche in questione. Il gruppo di lavoro scelto è strutturato e abituato a operare sia in modalità fisico-digitale, ovvero in presenza presso le sedi ACI, sia da remoto.

6.4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

L'approccio metodologico proposto dal Fornitore si sviluppa in una fase pre-progettuale ed una Progettuale: la prima, antecedente alla stipula del Contratto Esecutivo, consente al Fornitore di tesauroizzare il patrimonio informativo derivante dalle proprie esperienze (per definizione in continua evoluzione), di definire le metodologie e di personalizzare gli asset funzionali e tecnologici utili all'identificazione degli obiettivi strategici delle PA; la seconda consente ai consulenti di guidare i referenti delle PA in modo partecipativo, collaborativo e iterativo verso l'individuazione degli obiettivi strategici e dei conseguenti interventi di trasformazione digitale. Le attività descritte nel seguente Piano Operativo, saranno espletate tramite incontri e riunioni operative sia virtualmente che in presenza, presso la sede ACI.

6.5 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI DELIVERABLE

Il Fornitore e ACI cooperano nella definizione della modalità di fornitura di ogni prodotto dei servizi con le relative modalità e tempistiche di approvazione.

6.6 MODALITÀ DI GOVERNO DEL PROGETTO

L'organizzazione proposta adotta un modello flessibile che assegna ruoli e responsabilità chiari alle risorse coinvolte, promuovendo una comunicazione continua tra tutti i partecipanti. Partendo dal Piano dei Fabbisogni ricevuto, già dalla fase di preparazione del Piano Operativo e in risposta alle esigenze di ACI, il *team* individua e seleziona le risorse più idonee. In caso di criticità, ulteriori risorse vengono prontamente coinvolte, garantendo la disponibilità di risorse numericamente e qualitativamente adeguate a soddisfare le esigenze del Piano dei Fabbisogni, assicurando la copertura tematica e funzionale necessaria per rispettare tempi e costi. Di seguito si esplicitano i ruoli e i compiti associati ai principali attori coinvolti nel Contratto:

- **Un responsabile di progetto:** garante della correttezza nell'esecuzione dei servizi cura la pianificazione e la consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri, e la valutazione e il contenimento dei rischi.
- **PMO (Program Management Office):** gestisce la *governance* del progetto, pianificando incontri e supportando le attività di rendicontazione e gestione documentale. Definisce e gestisce la struttura dell'archivio documentale e monitora il caricamento a sistema da parte dei diversi responsabili operativi. Organizza gli incontri di progetto, redige gli ordini del giorno e i verbali delle riunioni, e supporta tecnicamente la struttura di indirizzo. Fornisce anche supporto *on-demand* per la predisposizione di documenti direzionali.
- **Un responsabile tecnico:** durante la fase operativa, è a capo di ogni servizio attivato e guida il *team*, garantendo l'omogeneità dell'erogazione dei servizi in coordinamento con i referenti ACI. Assicura il corretto svolgimento delle attività e il livello di qualità richiesto, nel rispetto degli indicatori previsti dal Capitolato Tecnico e relative Appendici.
- **team** con competenze trasversali (e.g. *Project Management*) e verticali (e.g. Sistemi informativi, normativa e politiche di investimento UE e nazionali, ecc.), che fornisce ad ACI un supporto continuativo e su richiesta per le attività necessarie al raggiungimento dell'obiettivo specifico L1.S3, come definito nel Piano dei Fabbisogni e specificato nel Capitolato Tecnico Speciale di gara.

Questo modello organizzativo consente un'efficace gestione delle risorse e delle attività, assicurando il raggiungimento degli obiettivi prefissati nei tempi e nei costi stabiliti.

6.7 MODALITÀ DI INTERAZIONE TRA I SOGGETTI COINVOLTI

Il *team* di lavoro gestisce i meccanismi di comunicazione per mantenere costantemente aggiornati ACI, stabilendo fin dall'inizio della fornitura la frequenza degli incontri di allineamento, avanzamento e

coordinamento. Questi incontri possono svolgersi in più modalità (da remoto, in presenza o in modalità ibrida), e saranno organizzati in base alle necessità, coinvolgendo gli *stakeholder* pertinenti a seconda del loro livello di interesse nel progetto.

Le modalità di interazione tra i soggetti coinvolti, necessarie per la gestione, conduzione e verifica dell'avanzamento del progetto, saranno dettagliate successivamente alla firma del contratto e saranno modulate in base alle esigenze di ACI.

7. DIMENSIONAMENTO ECONOMICO

7.1 TEAM DI LAVORO

Il *team* di lavoro è composto da profili professionali adeguati in relazione a quanto previsto al paragrafo 6.3 opportunamente dimensionati in funzione delle attività da svolgere e delle esigenze progettuali.

Le figure referenti di progetto per le singole linee di attività previste dall'AQ sono identificate nella tabella che segue:

RUOLO	NOME	COGNOME	RIFERIMENTI
RUAC <i>Responsabile Tecnico</i> L1.S3			

7.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La modalità di erogazione dei servizi di Lotto 1 prevede due macro-fasi obbligatorie: *Assessment* e Definizione. Durante l'*assessment*, il Fornitore adeguerà il servizio alle indicazioni di ACI, che utilizzerà i risultati per dare seguito alle fasi successive. La fase di definizione, che può essere reiterata per approfondimenti, deve completare le attività minime nella prima iterazione.

Per il servizio L1.S3 – Mappa dei servizi Digitali, la modalità di erogazione prevede due fasi:

- *Assessment* della mappa dei servizi digitali nell'ambito di interesse;
- Disegno/revisione della Mappa dei servizi digitali.

Il servizio è **remunerato a corpo**.

7.3 QUADRO ECONOMICO DI RIFERIMENTO

Importo originario:

ID SERVIZIO	NOME SERVIZIO	METRICA	MODALITÀ DI EROGAZIONE	MODALITÀ CONSUNTIVAZIONE	PERIODICITÀ CONSUNTIVAZIONE	PREZZO UNITARIO OFFERTO	QUANTITÀ	VALORE ECONOMICO
L1.S3	Disegno della Mappa dei servizi digitali	GG/PP	A corpo	Tariffa mix GG/PP	Bimestrale	266,60 €	5.010	1. 335.666,00€
TOTALE							5.010	1. 335.666,00€

Incremento V d'obbligo:

ID SERVIZIO	NOME SERVIZIO	METRICA	MODALITÀ DI EROGAZIONE	MODALITÀ CONSUNTIVAZIONE	PERIODICITÀ CONSUNTIVAZIONE	PREZZO UNITARIO OFFERTO	QUANTITÀ	VALORE ECONOMICO
L1.S3	Disegno della Mappa dei servizi digitali	GG/PP	A corpo	Tariffa mix GG/PP	Bimestrale	266,60 €	1.002	267.133,20 €
TOTALE							1.002	267.133,20 €

Importo complessivo:

ID SERVIZIO	NOME SERVIZIO	METRICA	MODALITÀ DI EROGAZIONE	MODALITÀ CONSUNTIVAZIONE	PERIODICITÀ CONSUNTIVAZIONE	PREZZO UNITARIO OFFERTO	QUANTITÀ	VALORE ECONOMICO
L1.S3	Disegno della Mappa dei servizi digitali	GG/PP	A corpo	Tariffa mix GG/PP	Bimestrale	266,60 €	6.012	1.602.799,20 €
TOTALE							6.012	1.602.799,20 €