

**ATTIVITÀ DI COMMITTENZA AUSILIARIA, AI SENSI DELL'ART. 62, COMMA 10 DEL D. LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI DIGITALIZZAZIONE E AUTOMAZIONE DEI PROCESSI CONTABILI DEGLI ARCHIVI NOTARILI E DI PRESIDIO SISTEMISTICO ON-SITE, SVOLTA TRAMITE GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA EX ART. 71 D. LGS. 36/2023 DEL CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI  
PROCEDURA N. ITZ0014L26**

**PROGETTO DELLA FORNITURA**  
(ex art. 41, d.lgs. 36/2023)

Allegati:

- PRO01\_Relazione Tecnica generale
- PRO02\_Quadro Economico dell'Appalto Specifico
- PRO03\_Capitolato tecnico
- PRO04\_Schema di Accordo Quadro
- PRO05\_Schema Contratto Attuativo

Il Responsabile Unico del Progetto  
Gianluca Romeo Stefani



**ATTIVITÀ DI COMMITTENZA AUSILIARIA, AI SENSI DELL'ART. 62, COMMA 10 DEL D. LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI DIGITALIZZAZIONE E AUTOMAZIONE DEI PROCESSI CONTABILI DEGLI ARCHIVI NOTARILI E DI PRESIDIO SISTEMISTICO ON-SITE, SVOLTA TRAMITE GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA EX ART. 71 D. LGS. 36/ 2023 DEL CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI  
PROCEDURA N. ITZ0014L26**

- PRO01\_Relazione Tecnica generale di Progetto  
(ex art. 41, d.lgs. 36/2023 e s.m.i.)



Sommario

<b>Premesse</b> .....	3
<b>1) QUADRO DEGLI STRUMENTI CONSIP ATTIVI</b> .....	5
<b>2) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	6
<b>3) ANALISI ECONOMICA E VALORI DI AGGIUDICAZIONE</b> .....	7
<b>4) PROCEDURA DI GARA PRESCELTA E SUDDIVISIONE IN LOTTI</b> .....	11
<b>5) CARATTERISTICHE DELLA PROCEDURA</b> .....	11
<b>6) SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA</b> .....	11
<b>7) DURATA</b> .....	11
<b>8) CONTRATTO NORMATIVO E CONTRATTO ESECUTIVO</b> .....	12
<b>9) GARANZIE E POLIZZA ASSICURATIVA</b> .....	12
<b>10) COMMISSIONE DI GARA</b> .....	12



## Premesse

ACI Informatica S.p.A. (in prosieguo “ACI”) è una società, avente ad oggetto sociale, tra l’altro, lo svolgimento di servizi di committenza e le attività di committenza ausiliaria in favore dell’Automobile Club d’Italia e delle società in house di ACI, ai sensi dell’art. 4 dello Statuto di ACI Informatica e nella sua qualità di organismo di diritto pubblico, si configura inoltre quale amministrazione aggiudicatrice e, in attuazione di quanto previsto agli artt. 62 e 63 del Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - Codice dei contratti pubblici e del relativo Allegato II.4, a decorrere dal 1.07.2023 opera quale Centrale di Committenza e Stazione Appaltante Qualificata.

Con comunicazione intervenuta mezzo PEC del 10/12/2025, l’Ufficio Centrale degli Archivi Notarili (d’ora in poi anche “UCAN”) – facente parte del Ministero della Giustizia - ha richiesto la disponibilità all’attivazione della Centrale di Committenza ad ACI Informatica S.p.A. – Codice AUSA 0000160226 - per l’erogazione delle attività tecnico-amministrative volte alla stipula di una o più procedure acquisitive inserite ed approvate in sede di Programmazione Triennale degli acquisti di Beni, Servizi e Lavori.

In data 11/12/2025 con Provvedimento DG//0002254/25 è stato sottoscritto l’Accordo di Committenza Ausiliaria ai sensi dell’art. 62, comma 10 e 11 del Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - Codice dei contratti pubblici, tra ACI Informatica e l’UCAN, per lo svolgimento di attività di committenza ausiliaria, ossia per progettare, pubblicare ed affidare, in ragione dei fabbisogni espressi dalla committente, una o più procedure acquisitive inserite ed approvate in sede di Programmazione Triennale degli acquisti nel rispetto degli appostamenti in bilancio approvati dal Ministero.

Il Ministero della Giustizia - Dipartimento per gli Affari di Giustizia- nel contesto del più ampio percorso di digitalizzazione dell’Amministrazione della UCAN — con particolare attenzione ai processi amministrativi e gestionali che regolano le relazioni con i cittadini e con gli Uffici Distrettuali — intende consolidare e avviare l’esercizio delle nuove piattaforme Finance & Operations e Customer Service ed evolvere l’ecosistema esistente per automatizzare e ottimizzare i processi interni e di interazione. Attualmente l’UCAN dispone della piattaforma Microsoft Power Platform, già operativa e utilizzata per la configurazione di diversi casi d’uso finalizzati alla digitalizzazione di processi manuali e frammentati, oltre alle soluzioni Dynamics Finance & Operations e Dynamics Customer Service, oggi in fase di sperimentazione.

L’obiettivo dell’appalto è inoltre quello di potenziare tali piattaforme, una volta operative, attraverso interventi evolutivi mirati alla digitalizzazione di processi ancora basati su scambi manuali di documentazione, procedure non integrate e sistemi eterogenei. Questo percorso consentirà di ridurre inefficienze operative, migliorare la tracciabilità e garantire maggiore trasparenza verso l’utenza.

La finalità complessiva è offrire servizi uniformi, sicuri e automatizzati, assicurando continuità operativa, conformità normativa e sinergie tra le diverse componenti, nel rispetto dei principi di interoperabilità, sicurezza e protezione dei dati personali.

L’oggetto dell’appalto comprende:

- servizi per il consolidamento e l’integrazione del perimetro funzionale e applicativo delle soluzioni Dynamics Finance & Operations e Dynamics Customer Service per la successiva messa in esercizio;
- servizi di manutenzione correttiva, evolutiva e adeguativa delle piattaforme Microsoft esistenti e di quelle da mettere in esercizio;
- supporto specialistico e help desk sulle piattaforme Microsoft oggetto dell’appalto;
- supporto al disegno e alla progettazione di soluzioni digitali per l’ottimizzazione dei processi dell’Amministrazione;

- supporto all'adozione e alla formazione sulle tecnologie Microsoft;
- supporto nel percorso di change management;
- servizi di PMO e governance;
- servizio di presidio on site;

I principali obiettivi del progetto sono:

- digitalizzare e razionalizzare i processi amministrativi e gestionali che regolano le interazioni con i cittadini e con gli Uffici Distrettuali, superando l'attuale dipendenza da procedure manuali, scambi di documentazione non strutturati e flussi operativi frammentati;
- evolvere l'ecosistema applicativo attuale – fondato su Microsoft Power Platform – attraverso l'integrazione e la messa in esercizio di nuove funzionalità a supporto dei servizi rivolti ai cittadini e dei processi contabili, con l'obiettivo di incrementare efficienza, tracciabilità e trasparenza;
- consolidare le sperimentazioni di Dynamics Finance & Operations e Dynamics Customer Service attraverso il potenziamento funzionale e applicativo delle due soluzioni e l'integrazione delle stesse per la successiva messa in esercizio;
- uniformare e automatizzare i processi operativi, garantendo interoperabilità tra piattaforme, adeguati livelli di sicurezza e piena conformità normativa, al fine di costruire un ambiente applicativo integrato, coerente e sostenibile;
- ridurre le inefficienze operative e favorire continuità ed evoluzione dei servizi, promuovendo sinergie tra le diverse tecnologie Microsoft adottate e ottimizzando nel tempo i costi di gestione e manutenzione;
- assicurare un presidio continuo e strutturato delle piattaforme, mediante servizi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva, capaci di garantire stabilità operativa, aggiornamenti costanti e un percorso di innovazione tecnologica duraturo;
- assicurare un servizio a canone di presidio on site delle postazioni pc e stampanti installate presso la sede dell'Ufficio Centrale degli Archivi Notarili, per la gestione della rete LAN dell'edificio e per l'ulteriore servizio di supporto tecnico-gestionale nell'analisi di progetti in ambito ICT.

Nel complesso, il progetto si propone di accompagnare l'Ente in un percorso strutturato di trasformazione digitale, intervenendo sia sull'evoluzione dell'ecosistema applicativo sia sulla revisione dei processi operativi e amministrativi. L'integrazione delle tecnologie Microsoft, l'automazione dei flussi gestionali e l'adozione di un modello di presidio continuativo permetteranno di superare inefficienze storiche, garantire livelli superiori di trasparenza e tracciabilità e offrire servizi più efficaci e affidabili a cittadini e Uffici Distrettuali.

L'obiettivo finale è consolidare un ecosistema moderno, interoperabile e sostenibile, capace di supportare l'Ente nel tempo e di favorire un'evoluzione costante in linea con i requisiti normativi e con le esigenze dei suoi utenti.

Alla luce di quanto sopra, il Ministero della Giustizia - Dipartimento per gli Affari di Giustizia - ritenendo la digitalizzazione e automazione dei processi contabili, un intervento non più procrastinabile e dotare l'Amministrazione di una gestione moderna e integrata dei processi di contabilità generale, di cassa, di pianificazione del budget e del ciclo passivo, e di conseguenza ha richiesto la disponibilità all'attivazione della Centrale di Committenza ad ACI Informatica S.p.A. per l'erogazione delle attività tecnico-amministrative volte alla stipula di un Accordo Quadro pluriennale avente ad oggetto l'erogazione di servizi applicativi in ottica cloud e di servizi di demand e PMO in favore dell'Ufficio Centrale degli Archivi Notarili.

L'art. 59, comma 1 del D. Lgs. 36/2023 definisce l'accordo quadro quale strumento contrattuale concluso tra una o più Stazioni Appaltanti e uno o più operatori economici, il



cui scopo è stabilire le clausole relative agli appalti da aggiudicare durante un dato periodo, in particolare per quanto riguarda i prezzi e, se del caso, le quantità previste. La stazione appaltante individua un importo massimo dell'Accordo Quadro al raggiungimento del quale lo stesso si intende concluso, ma non garantisce all'aggiudicatario l'affidamento delle prestazioni né per un valore minimo né per un valore massimo. In generale, l'Amministrazione che intenda stipulare un accordo quadro ne trae, quindi, benefici in termini di flessibilità gestionale ma anche di risparmio di tempo e costi amministrativi, in quanto essa non assume nell'immediato un obbligo specifico di acquistare una determinata prestazione, ma ha la facoltà di acquisirla al momento del bisogno effettivo senza procedere ad avviare un procedimento amministrativo per ciascun singolo fabbisogno. Evitare lo svolgimento ripetitivo di piccoli affidamenti separati aventi ad oggetto prestazioni analoghe consente anche di ovviare, in maniera certa, agli eventuali frazionamenti di spesa oltre che contribuire al rispetto del più generale principio della rotazione.

L'acquisizione in oggetto, stante i valori stimati, è afferente alla Programmazione Triennale degli acquisti di Beni, Servizi e Lavori 2026-2028 nel rispetto degli appostamenti in bilancio approvati dal Ministero della Giustizia e in ossequio alle previsioni di cui all'art. 37 del D. Lgs. n. 36/2023 ha, infatti, inserito al codice CUI 80185110584202600010 della Programmazione l'intervento in oggetto prevedendone un importo complessivo lordo a quadro economico pari ad € 3.000.000,00 per una durata pari a 36 mesi oltre l'opzione della facoltà di ripetizione di servizi analoghi di cui all'articolo 76, comma 6, del Codice per ulteriori 36 mesi, salvo migliore e più puntuale definizione effettuata in sede di progettazione del servizio.

L'appalto è finanziato con risorse proprie di UCAN.

A tal fine, ACI Informatica perverrà alla stipula di un contratto quadro (di natura *normativa*) con un operatore economico al quale l'UCAN potrà aderire mediante stipula di un contratto attuativo (di natura *esecutiva*) con l'operatore economico aggiudicatario; l'UCAN, in collaborazione con ACI Informatica con riguardo alle previsioni di cui al Contratto Quadro, procederà a gestire e curare tutti gli adempimenti propri della fase esecutiva del contratto anche con riguardo agli obblighi informativi presso la BDNCP tenuta da ANAC, mediante la gestione del proprio CIG derivato associato univocamente al proprio contratto attuativo.

In particolare, l'Accordo Quadro prevede i seguenti servizi:

- Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (SVI);
- Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "software pregresso e non in garanzia" (MAD/MAC);
- Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS);
- Presidio sistemistico on-site.

Il presente documento illustra l'analisi economica e i principali aspetti della procedura di cui sopra e si compone dei seguenti paragrafi: 1) Quadro degli strumenti Consip attivi; 2) Descrizione dei servizi 3) Analisi economica e valori di aggiudicazione; 4) Procedura di gara prescelta e suddivisione in lotti; 5) Caratteristiche della procedura; 6) Soggetti ammessi alla gara; 7) Durata; 8) Contratto normativo e contratto esecutivo; 9) Garanzie e polizza assicurativa; 10) Commissione di gara.

## 1) QUADRO DEGLI STRUMENTI CONSIP ATTIVI

L'art. 1, comma 449, della L. n. 296/2006, così come modificato dall'art. 1, comma 495, lett. a) della L. n. 208/2015 (c.d. legge di stabilità per il 2016) ha ulteriormente esteso per gli organismi di diritto pubblico di cui all'art. 1, D. Lgs. 165/2001 la facoltà/obbligo di aderire alle convenzioni Consip, ove vigenti *rationae materiae*.

Allo stato attuale, per i servizi in parola UCAN non ha ritenuto disponibili nessun Accordo Quadro/Convenzione attivi.

Ai fini dell'affidamento dei servizi per la digitalizzazione e automazione dei processi contabili per conto dell'UCAN, ACI Informatica procederà con procedura aperta in modalità ASP (Application Service Provider) attraverso la piattaforma acquistinrete.pa.it, ai sensi delle previsioni di cui all'art. 71 del D. Lgs.36/2023.

La procedura sarà aggiudicata in forza del criterio di scelta del contraente relativo all'offerta economicamente più vantaggiosa.

## 2) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'appalto prevede per la digitalizzazione e automazione dei processi contabili degli archivi notarili i servizi riportati nella seguente tabella:

DESCRIZIONE DEI SERVIZI
Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (SVI)
Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "software pregresso e non in garanzia" (MAD/MAC)
Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS)
Presidio sistemistico on-site

La descrizione di tali servizi è riportata nella seguente tabella:

LINEA DI ATTIVITA'	DESCRIZIONE	SERVIZI RICHIESTI
Digitalizzazione e automazione processi contabili	<p>Al fine di ammodernare gli applicativi dell'Amministrazione e gestire in maniera più efficiente la contabilità, è stata individuata la piattaforma Microsoft Dynamics 365 Finance &amp; Operations (F&amp;O).</p> <p>In particolare, lo sviluppo della piattaforma Microsoft Dynamics F&amp;O dovrà permettere di avere uno strumento digitalizzato ed automatizzato, in grado di gestire i processi di contabilità generale, contabilità per cassa, pianificazione e controllo budget e ciclo passivo. Lo sviluppo di tali funzionalità dovrà garantire in maniera efficiente le attività di pianificazione del Bilancio, la raccolta delle esigenze di spesa ed il monitoraggio della stessa, la gestione del processo approvativo degli acquisti tramite gli strumenti contrattuali a disposizione, la gestione degli ordini e della fatturazione e la generazione di report periodici. La piattaforma dovrà essere integrata con gli applicativi già attualmente utilizzati, come Microsoft 365 e Power Platform, e funzionale a sviluppi futuri in base alle necessità. Inoltre, viene richiesta l'attività di analisi funzionale e tecnica dei processi di contabilità volta ad una più efficace implementazione e sviluppo degli stessi.</p> <p>L'applicativo dovrà, altresì, consentire l'interoperabilità dei dati con gli altri applicativi in uso all'Amministrazione.</p> <p>Infine, tale piattaforma dovrà essere dotata di tutti i servizi di manutenzione necessari a renderla sempre funzionante, aggiornata alle nuove tecnologie in essere ed efficiente rispetto alle funzionalità da assicurare.</p>	- Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software (SVI)
	<p>Nell'ambito di digitalizzazione e automazione dei processi e, in particolare, dei processi contabili, si rende necessaria l'attività di supporto specialistico in ambito ICT volta a supportare l'Amministrazione in tale percorso.</p> <p>Il supporto si dovrà configurare come un insieme di interventi ad alto contenuto tecnologico e professionale, finalizzati a garantire l'allineamento del progetto con le esigenze strategiche dell'Amministrazione, il rispetto delle normative vigenti e l'adozione di modelli operativi moderni ed efficienti. Le attività dovranno includere il coordinamento tecnico-funzionale delle fasi progettuali, con particolare attenzione al monitoraggio dell'avanzamento e al raggiungimento degli obiettivi nei tempi stabiliti, e l'affiancamento all'Amministrazione nella gestione operativa. Così come il supporto alla definizione e validazione dei requisiti funzionali e normativi, per garantire che la</p>	- Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva Software ad hoc pregresso non in garanzia (MAD-MAC)



<p>Supporto specialistico amministrativo-contabile, governance, monitoraggio e change management</p>	<p>nuova piattaforma sia coerente con le disposizioni di legge e rispondente ai fabbisogni reali dell'Amministrazione.</p> <p>Si richiedono, inoltre, attività di analisi dei processi di lavoro esistenti, con l'obiettivo di individuare ulteriori aree di efficientamento e digitalizzazione rispetto a quella della contabilità, attraverso uno studio comparativo di scenari alternativi e l'elaborazione di soluzioni innovative. Le soluzioni proposte dovranno poter essere implementate all'interno della piattaforma Microsoft Dynamics 365 F&amp;O per permettere sinergie ed uno sviluppo congiunto delle varie funzionalità dell'Amministrazione, tramite la progettazione e realizzazione di soluzioni applicative con riferimento a componenti model-driven, flussi automatizzati e strumenti di analisi integrati, funzionali all'automazione e alla semplificazione dei processi. L'introduzione di meccanismi avanzati di ricerca e consultazione – anche in modalità assistita – può facilitare l'individuazione di procedure e riferimenti normativi, supportando i processi di onboarding, aggiornamento e formazione continua.</p> <p>In tale contesto, risulta necessario accompagnare tale trasformazione organizzativa con attività di supporto anche on-site alla transizione verso nuovi modelli operativi, garantendo la continuità dei servizi, la valorizzazione delle competenze interne e la formazione. Risultano necessarie almeno n. 2 unità professionali che svolgano, in maniera continuativa per tutta la durata del contratto, attività on site di sviluppo.</p>	<p>- Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS)</p>
<p>Evoluzione dei servizi verso il cittadino</p>	<p>Nel percorso di modernizzazione dei servizi rivolti al cittadino, si richiede il rafforzamento e l'evoluzione dello sportello digitale già oggi parzialmente disponibile attraverso un'estensione strutturata dell'attuale portale pubblico, in grado non solo di accogliere le richieste, ma anche di attivare un processo di gestione coerente, tracciabile e integrato, fino alla chiusura della pratica. Tale evoluzione consente di consolidare la relazione tra l'Amministrazione e i cittadini, rafforzando il presidio della dimensione digitale e garantendo un modello di gestione delle richieste distribuito ma coordinato, coerente con l'organizzazione multi-sede dell'Amministrazione.</p> <p>Andrà sviluppato uno sportello telematico per ogni Archivio territoriale e per il Registro Generale dei Testamenti.</p>	
<p>Evoluzione dei servizi intranet aziendale e gestione della conoscenza</p>	<p>Considerando che l'Amministrazione risulta articolata su base territoriale, si rende necessario dotarsi di una piattaforma intranet moderna e condivisa al fine di garantire uniformità operativa, coerenza procedurale e supporto alla collaborazione tra le sedi.</p>	
<p>Ottimizzazione dei servizi interni ed esterni mediante una modernizzazione delle infrastrutture</p>	<p>In coerenza con le linee guida nazionali per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, e in vista dell'adozione di soluzioni applicative moderne e integrate, si rende opportuno avviare un piano di razionalizzazione dell'infrastruttura tecnologica.</p>	
<p>Presidio sistemistico on-site</p>	<p>Servizio a canone di presidio on site delle postazioni pc e stampanti installate presso la sede dell'Ufficio Centrale degli Archivi Notarili, per la gestione della rete LAN dell'edificio</p>	

### 3) ANALISI ECONOMICA E VALORI DI AGGIUDICAZIONE

Dovendo procedere a quantificare un controvalore economico congruo e coerente del massimale da porre a base di offerta, questo è stato quantificato in € 3.000.000,00 (oltre IVA).

Tale importo è stato definito partendo dalle tariffe professionali, riportate nella seguente tabella 1, applicate dall'*Accordo Quadro per l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e l'affidamento di servizi di demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni centrali – seconda edizione – ID2483 - Lotto 1 "Servizi applicativi e accessori"* stipulato da Consip e che alla data odierna come già detto risulta esaurito.



TABELLA 1	
Codice Ruolo	Ruolo
R6	Tecnico Specializzato Reti e Sistemi
R5	Account Manager
R4	Program Manager
R3	Project Manager
R2	Analista funzionale senior
R1	Analista programmatore senior

Si riporta in seguito la costruzione e l'analisi della base d'asta da inviare a base di gara:

TABELLA 2									
Pr.	Attività	ID	Modalità di erogazione	DESCRIPTION	Q.tà gg/persona - num. Mesi	Tariffa giornaliera/canone	Valore complessivo €	Peso relativo %	Base d'Asta €
1	Digitalizzazione e automazione processi contabili	SVI	A consumo	Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (SVI)	4.250	465	1.976.250,00	65,875	3.000.000,00
2		MAD - MAC	A canone	Servizi di Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva di "software pregresso e non in garanzia" (MAD/MAC)	36	2.500	203.400,00	6,780	
3	Supporto specialistico Help Desk	HD	A canone	Servizio di Help Desk di primo e secondo livello		3.150			
4	Supporto specialistico amministrativo-contabile, governance, monitoraggio e change management	SS	A consumo	Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS)	1.103	450	496.350,00	16,545	
5	Servizio di Presidio sistemistico on-site	SP	A canone	Presidio sistemistico on-site delle Pdl, stampanti e rete LAN	36	9000	324.000,00	10,800	

In merito ai costi della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso si rileva quanto segue:

- per i servizi di cui ai punti 1, 2 e 4 della tabella suindicata, in considerazione della tipologia delle attività oggetto dell'affidamento ovvero trattandosi di servizi di natura intellettuale, non si riscontra alcun rischio interferenziale;
- per i servizi di cui ai punti 3 e 5 della medesima tabella qualora svolti on-site non si riscontra alcun rischio interferenziale trattandosi comunque di attività da svolgersi nei locali attrezzati con impianti e logistica, dotati di elevata sicurezza ed accesso controllato di UCAN.

Pertanto, la quantificazione dei costi della sicurezza non soggetti a ribasso, per tutti i servizi di cui alla presente gara, è pari a zero.

L'importo a base di gara previsto per i singoli servizi di cui ai punti 1, 2 e 4 della suindicata tabella n. 2 non comprende i costi della manodopera in quanto, trattandosi di servizi di natura intellettuale, non è previsto l'obbligo di indicare il costo del lavoro ai sensi dell'art. 41 comma 14 e 108 co. 9 del D.lgs. 36/2023.

Invece, l'importo a base di gara previsto per i singoli servizi di Help Desk e Presidio Sistemistico on-site (di cui rispettivamente ai punti 3 e 5 della tabella 2), comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato come di seguito riportato tenendo conto dei dati relativi al CCNL Metalmeccanici Industria (codice C011) ed in particolare sulla base dei seguenti elementi:

- 1) Per il servizio a canone di *Supporto Specialistico ed Help Desk* (di cui al punto 3 della tabella 2 come dettagliatamente riportato al paragrafo 4.6 del capitolato tecnico), il profilo professionale previsto è quello di Specialista Senior (Livello B2 CCNL Metalmeccanico Industria), che garantisce l'autonomia tecnica necessaria per l'erogazione del servizio nel pieno rispetto dei trattamenti salariali minimi e degli



oneri previdenziali obbligatori, per un importo complessivo di € 113.400,00 così sviluppato:

1 FTE \* 8 ore/giorno

Costo medio orario unitario: € 30,93

Costo giornaliero MO: € 30,93 per 8 ore= € 247,44

Impegno totale: 363 giornate (121 gg/anno per 3 anni, pari a 1 risorsa Part-Time)

Costo della manodopera: € 247,44 costo/die per 363 giorni= € 89.820,72

A tale valore si aggiunge il 15% per le spese generali aziendali e un ulteriore 10% per utili d'impresa.

Si determina pertanto un canone complessivo a base d'asta di € 113.400,00.

- 2) Per il servizio a canone di presidio sistemistico on-site, per la gestione delle PdL, delle stampanti e delle Reti (di cui al punto 5 della tabella 2 come dettagliatamente riportato al paragrafo 4.9 del capitolato tecnico), il profilo professionale previsto è quello di Tecnico Specializzato Reti e Sistemi (Livello B3 CCNL Metalmeccanico Industria), che garantisce l'autonomia tecnica necessaria per la complessità dell'infrastruttura oggetto del servizio nel pieno rispetto dei trattamenti salariali minimi e degli oneri previdenziali obbligatori, per un importo complessivo di € 324.000,00 così sviluppato:

1 FTE \* 8 ore/giorno

Costo medio orario unitario: € 36,00

Costo giornaliero MO: € 36,00 per 8 ore= € 288,00

Impegno totale: 660 giornate (220 gg/anno per 3 anni, pari a 1 risorsa Full-Time)

Costo della manodopera: € 288,00 costo/die per 660 giorni= € 190.080,00

A tale valore si aggiunge il 15% per le spese generali aziendali e un ulteriore 10% per utili d'impresa.

Si determina pertanto un costo a base d'asta di € 240.451,20.

Accantonamento per extra quali eventuali interventi fuori orario o festivi per la gestione delle Pdl/reti € 83.548,80

I costi della manodopera non sono ribassabili se non per dimostrate ragioni attinenti ad una più efficiente organizzazione aziendale o a condizioni fiscali o contributive di maggior favore che non comportano penalizzazioni per la manodopera

Si riporta in seguito il prospetto economico degli oneri complessivi dell'appalto:



## QUADRO ECONOMICO DI PROGETTO

1)	VALORE DEL SERVIZIO .....		€ 3.000.000,00
1.1)	DI CUI MANODOPERA ART.41 .....		€ 437.400,00
<b>A)</b>	<b>TOTALE BASE D'ASTA SERVIZI RIBASSABILE .....</b>		<b>€ 3.000.000,00</b>
	Oneri attuazione dei piani di sicurezza ordinari/interf. 0,00% di A)		€ 0,00
<b>A2)</b>	<b>TOTALE SERVIZI A BASE al lordo degli oneri sicurezza</b>		<b>€ 3.000.000,00</b>
<b>B)</b>	<b>SOMME A DISPOSIZIONE DELL' AMM.NE :</b>		
B 2	Oneri derivanti dell'eventuale quinto d'obbligo art. 120 co. 9 D. Lgs. 36/2023	20% di A)	€ 0,00
B 2.1	Variante del 10% art. 120 co. 1 D. Lgs. 36/2023	10% di A)	€ 0,00
B 2.2.	Proroga Tecnica art. 120, co. 11, D. Lgs. 36/2023		€ 0,00
B 2.3	Opzione di ripetizione per servizi analoghi art. 76, co. 6, D. Lgs. 36/2023		€ 3.000.000,00
B 3	<i>Indagini :</i>		
B 3.1	<i>Indagini geologiche</i>		€ 0,00
B 3.2	<i>Accertamenti</i>		€ 0,00
B 3.3	<i>Rilievi</i>		€ 0,00
		tot.	€ 0,00
B 4	Allacciamenti ai pubblici servizi :		€ 0,00
B 5	Imprevisti (CCT ex c.1art. 2° d.lgs.36/2023 e art.7bis L. 120/2020)	2,00% del totale	€ 0,00
B 6	Acquisizione aree o immobili		€ 0,00
B 7	Art.45 D.Lgs. n.36/2023:	2,00% di A2+B2	
B 7.2	<i>RUP Stazione aderente</i>		
B 7.3	<i>Direttore Lavori/DEC</i>		€ 0,00
B 7.4	<i>Assistenti tecnici/amministrativi</i>		
B 7.5	<i>Accantonamento (20% del 2%)</i>		€ 12.000,00
		tot.	€ 60.000,00
B 8	Spese per tecnici esterni	0,00% di A)	€ 0,00
B 9	Spese per attività di consulenza o di supporto		€ 0,00
B 10	Spese per commissioni giudicatrici		€ 0,00
B 11	Spese per pubblicità /CONTRIBUTO ANAC		€ 880,00
B 12	Accertamenti di laboratorio, verifiche, collaudi		€ 0,00
B 13	I.V.A ed eventuali altre imposte :		
B 13.1	<i>Inpdap/Inps/CP</i>	0,00% di A	€ 0,00
B 13.2	<i>I.V.A.</i>	22,00% di A2+B2+B5+B13.1	€ 1.320.000,00
B 13.3	<i>I.V.A. su spese tecniche</i>	0,00% di B8	€ 0,00
B 13.4	<i>I.V.A. su spese B3.1</i>	22,00% di B3.1	€ 0,00
		tot.	€ 1.320.000,00
	<b>TOTALE SOMME A DISPOSIZIONE .....</b>		<b>€ 4.380.880,00</b>
	<b>TOTALE PROGETTO (A+B) .....</b>		<b>€ 7.380.880,00</b>
<b>ROMA, Lì 20/05/2026</b>	<b>il Responsabile di fase della progettazione</b>		
	<i>Gianluca Romeo Stefani</i>		

#### **4) PROCEDURA DI GARA PRESELTA E SUDDIVISIONE IN LOTTI**

In ragione di quanto esposto in precedenza in ordine all'analisi economica complessiva del fabbisogno, si determina che l'affidamento in discorso interverrà ai sensi delle previsioni di cui all'art. 71 del d.lgs. 36/2023 ovvero autonoma procedura aperta in modalità ASP (Application Service Provider) attraverso la piattaforma [acquistinrete.pa.it](http://acquistinrete.pa.it). per la categoria merceologica di riferimento: Informatica, Elettronica, Telecomunicazioni e macchine per l'uffici: CPV principale 72262000-9 (Sviluppo software); CPV secondari: 72267000-4 (Manutenzione software); 72253000-3 (Servizi di Help Desk); 72220000-3 (Consulenza gestionale ICT) e 72611000-6 (Supporto tecnico informatico).

L'affidamento non è suddivisibile in lotti poiché le prestazioni richieste costituiscono un insieme funzionalmente e strutturalmente unitario. L'UCAN richiede, pertanto, un coordinamento centralizzato delle attività, al fine di assicurarne la corretta esecuzione e conseguenti economie di spesa e quindi, esso non può che essere erogato da un unico fornitore in quanto trattasi di prestazioni non dotate di autonomia funzionale e prestazionale.

#### **5) CARATTERISTICHE DELLA PROCEDURA**

Il servizio sarà affidato, ai sensi dell'art. 130, d.lgs. 36/2023, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo di cui all'art. 108, comma 2 del d.lgs. 36/2023.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

OFFERTA	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	75
Offerta economica	25
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

#### **6) SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA**

I criteri di selezione, i requisiti generali, i requisiti speciali ovvero i requisiti professionali e gli economico-finanziari di partecipazione alla presente procedura sono riportati in sede di disciplinare di gara.

#### **7) DURATA**

La durata dell'Accordo Quadro è stabilita in 36 (trentasei) mesi, decorrenti dalla data di stipula dell'Accordo Quadro stesso. Entro tale termine di validità, la Stazione Appaltante potrà stipulare il Contratto Attuativo, la cui durata massima è di 36 mesi dalla data di attivazione.

Ai sensi dell'art. 76, comma 6, del D.Lgs. 36/2023, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di affidare all'Aggiudicatario, mediante procedura negoziata senza bando da avviare entro il triennio successivo alla stipula dell'Accordo Quadro originario, nuovi servizi consistenti nella ripetizione dei servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto, per un'ulteriore durata massima di 36 mesi e per un importo stimato massimo non superiore ad € 3.000.000,00 (al netto di IVA).



## 8) CONTRATTO NORMATIVO E CONTRATTO ESECUTIVO

Con l'aggiudicatario, ACI Informatica sottoscrive un Accordo Quadro per la durata di 36 mesi a decorrere dalla data di stipula, a valle del quale la UCAN potrà sottoscrivere un contratto attuativo di competenza.

Il contratto attuativo dispiegherà i suoi effetti dalla data di stipula e avrà una durata di 36 mesi.

L'UCAN, intervenuta la stipula dell'Accordo Quadro, provvederà a nominare un Responsabile del Progetto per la fase Esecutiva del contratto e un DEC in sede di stipula del contratto.

Il monitoraggio sulla corretta esecuzione delle prestazioni sarà gestito direttamente dalla struttura beneficiaria delle prestazioni ovvero dai sottoscrittori del contratto attuativo e nei cui confronti verranno emesse le fatture da parte dell'appaltatore.

## 9) GARANZIE E POLIZZA ASSICURATIVA

La Stazione Appaltante prevede che, tenuto conto della natura e dell'entità dell'appalto specifico, sia rilasciata la garanzia provvisoria da parte di tutti i partecipanti e quella definitiva da parte dell'aggiudicatario dell'appalto secondo le misure e le modalità rispettivamente previste agli artt. 106 e 117 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.

L'affidatario dovrà presentare una polizza assicurativa di importo non inferiore all'importo dell'Accordo Quadro a copertura di tutti i rischi e responsabilità connesse all'esecuzione delle attività di gara, secondo le modalità dettagliate nello schema di Accordo Quadro.

## 10) COMMISSIONE DI GARA

La Stazione Appaltante nominerà la Commissione di gara, nel rispetto dell'art. 93 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte, composto da un numero pari a 3 membri. La Commissione di gara è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti e può riunirsi con modalità telematiche che salvaguardino la riservatezza delle comunicazioni ed opera attraverso la piattaforma di approvvigionamento digitale. Per la procedura opererà la cd. **inversione procedimentale**: pertanto nella prima seduta pubblica e nelle successive riservate, la Commissione di gara esaminerà le offerte tecniche ed economiche presentate dagli operatori partecipanti. La Commissione di gara è responsabile della valutazione delle economiche dei concorrenti e fornisce ausilio al RUP, ove da questi richiesto, nella valutazione della congruità delle offerte.

Il Responsabile Unico del Progetto

Gianluca Romeo Stefani

QUADRO ECONOMICO RIEPILOGATIVO

**QUADRO ECONOMICO DI PROGETTO**

1)	VALORE DEL SERVIZIO .....		€ <b>3.000.000,00</b>
1.1)	DI CUI MANODOPERA ART.41 .....		€ 437.400,00
<b>A)</b>	<b>TOTALE BASE D'ASTA SERVIZI RIBASSABILE .....</b>		<b>€ 3.000.000,00</b>
	Oneri attuazione dei piani di sicurezza ordinari/interf. 0,00% di A)		€ 0,00
<b>A2)</b>	<b>TOTALE SERVIZI A BASE al lordo degli oneri sicurezza</b>		<b>€ 3.000.000,00</b>
<b>B)</b>	<b>SOMME A DISPOSIZIONE DELL' AMM.NE :</b>		
B 2	Oneri derivanti dell'eventuale quinto d'obbligo art. 120 co. 9 D. Lgs. 36/2023	20% di A)	€ 0,00
B 2.1	Variante del 10% art. 120 co. 1 D. Lgs. 36/2023	10% di A)	€ 0,00
B 2.2.	Proroga Tecnica art. 120, co. 11, D .Lgs. 36/2023		€ 0,00
B 2.3	Opzione di ripetizione per servizi analoghi art. 76, co. 6, D .Lgs. 36/2023		€ 3.000.000,00
B 3	<b>Indagini :</b>		
B 3.1	<i>Indagini geologiche</i>		€ 0,00
B 3.2	<i>Accertamenti</i>		€ 0,00
B 3.3	<i>Rilievi</i>		€ 0,00
		tot.	€ 0,00
B 4	Allacciamenti ai pubblici servizi :		€ 0,00
B 5	Imprevisti (CCT ex c.1 art. 215 dlgs.36/2023 e art.7bis L.120/2020)	2,00% del totale	€ 0,00
B 6	Acquisizione aree o immobili		€ 0,00
B 7	Art.45 D.Lgs. n.36/2023:	2,00% di A2+B2	
B 7.2	<i>RUP Stazione aderente</i>		
B 7.3	<i>Direttore Lavori/DEC</i>		€ 0,00
B 7.4	<i>Assistenti tecnici/amministrativi</i>		
B 7.5	<i>Accantonamento (20% del 2%)</i>		€ 12.000,00
		tot.	€ 60.000,00
B 8	Spese per tecnici esterni	0,00% di A)	€ 0,00
B 9	Spese per attività di consulenza o di supporto		€ 0,00
B 10	Spese per commissioni giudicatrici		€ 0,00
B 11	Spese per pubblicità /CONTRIBUTO ANAC		€ 880,00
B 12	Accertamenti di laboratorio, verifiche, collaudi		€ 0,00
B 13	I.V.A ed eventuali altre imposte :		
B 13.1	<i>Inpdap/Inps/CP</i>	0,00% di A	€ 0,00
B 13.2	<i>I.V.A.</i>	22,00% di A2+B2+B5+B13.1	€ 1.320.000,00
B 13.3	<i>I.V.A. su spese tecniche</i>	0,00% di B8	€ 0,00
B 13.4	<i>I.V.A. su spese B3.1</i>	22,00% di B3.1	€ 0,00
		tot.	€ 1.320.000,00
	<b>TOTALE SOMME A DISPOSIZIONE .....</b>		<b>€ 4.380.880,00</b>

**TOTALE PROGETTO (A+B) ..... € 7.380.880,00**

ROMA, Lì 20/05/2026

il Responsabile di fase della progettazione

Gianluca Romeo Stefani

**PRO03 – Allegato 3 - Capitolato Tecnico per il consolidamento e avvio in esercizio delle piattaforme Power Platform, Finance & Operations e Customer Service a supporto dei processi di digitalizzazione ed automazione dell'Amministrazione e per il servizio di presidio *on-site* delle postazioni pc e stampanti installate presso la sede dell'Ufficio Centrale degli Archivi Notarili, per la gestione della rete LAN dell'edificio**

## Sommario

<b>1. Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Obiettivi del progetto</b>	<b>3</b>
<b>2. Perimetro d'intervento</b>	<b>4</b>
<b>3. Assetto applicativo as-is</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Sistema contabile e di approvvigionamento</b>	<b>5</b>
<b>3.1.1. Contabilità finanziaria e contabilità generale</b>	<b>5</b>
<b>3.1.2. Approvvigionamento e gestione delle uscite</b>	<b>5</b>
<b>3.1.3. Gestione dei cespiti</b>	<b>6</b>
<b>3.1.4. Controllo di gestione e bilancio previsionale</b>	<b>6</b>
<b>3.2. Sistema per la gestione dei servizi per il cittadino</b>	<b>7</b>
<b>3.2.1. Canale di accesso per i cittadini (Front-end)</b>	<b>7</b>
<b>3.2.2. Supporto informativo assistito</b>	<b>7</b>
<b>3.2.3. Gestione ed evasione delle richieste (Back-end)</b>	<b>7</b>
<b>3.3. Applicativi low-code a supporto dei processi interni</b>	<b>8</b>
<b>4. Servizi richiesti nella fornitura</b>	<b>9</b>
<b>4.1. Supporto alla sperimentazione per avvio in Esercizio</b>	<b>9</b>
<b>4.1.1. Consolidamento del perimetro funzionale e avvio in esercizio</b>	<b>9</b>
<b>4.1.2. Evoluzione delle piattaforme e valorizzazione delle soluzioni applicative</b>	<b>10</b>
<b>4.1.2.1. Evoluzione dei processi amministrativi, contabili e di approvvigionamento</b>	<b>10</b>
<b>4.1.2.2. Evoluzione dei servizi di interazione con il cittadino</b>	<b>12</b>
<b>4.2. Supporto alla progettazione di soluzioni digitali</b>	<b>12</b>
<b>4.3. Manutenzione correttiva (MAC)</b>	<b>13</b>
<b>4.4. Manutenzione Adeguativa (MAD)</b>	<b>13</b>
<b>4.5. Manutenzione evolutiva (MEV) &amp; Nuovi Sviluppi</b>	<b>13</b>
<b>4.6. Supporto specialistico e Help desk (HD)</b>	<b>14</b>

4.6.1 .	Tempi di presa in carico - penali.....	15
4.6.2.	Tempi di risoluzione - penali .....	15
4.7.	Adozione e formazione sulle tecnologie Microsoft .....	16
4.8.	PMO e governance dei servizi .....	17
4.8.1.	Ambiti di intervento .....	17
4.8.2.	Strumenti, processi e modalità operative.....	17
4.9.	Servizio a canone di presidio on-site per la gestione della rete LAN dell'edificio, delle postazioni di lavoro e stampanti installate presso la sede dell'Ufficio Centrale degli Archivi Notarili. ....	18
4.9.1.	Oggetto del servizio di presidio on-site delle postazioni pc e delle stampanti .....	18
4.9.2.	Oggetto del servizio di gestione on-site della rete LAN .....	18
4.9.3.	Servizio di supporto tecnico-gestionale nell'analisi di progetti in ambito ICT .....	19
4.9.4.	Modalità di svolgimento delle attività .....	19
4.9.5.	Termine di durata dell'affidamento e relativa decorrenza .....	19
4.9.6.	Livelli di gravità tempi di intervento e penali .....	20
4.9.7.	Tempi di risoluzione - penali.....	20
4.9.8.	Responsabilità.....	21
5.	Requisiti di capacità tecnica e professionale .....	21
5.1.	Esecuzione negli ultimi dieci anni dei seguenti servizi/forniture analoghi .....	21
5.2.	Requisiti a livello aziendale.....	21
6.	Modalità di presentazione dell'offerta tecnica .....	22
6.1.	Figure professionali richieste .....	23
6.2.	Referenze .....	26
6.2.1.	Esperienze e competenze sviluppate in realtà affini .....	26
6.2.2.	Referenze in ambito Pubblica Amministrazione Centrale .....	26
7.	Presa in carico del servizio .....	27
8.	Sede di lavoro .....	27
9.	Accesso remoto.....	27
10.	Turn over .....	27
11.	Dotazione informatica .....	28
12.	Lingua .....	28
13.	Knowledge Sharing.....	28

# 1.Introduzione

---

Nel contesto del più ampio percorso di digitalizzazione dell'Amministrazione — con particolare attenzione ai processi amministrativi e gestionali che regolano le relazioni con i cittadini e con gli Uffici Distrettuali — si intende consolidare e avviare l'esercizio delle nuove piattaforme Finance & Operations e Customer Service ed evolvere l'ecosistema esistente per automatizzare e ottimizzare i processi interni e di interazione.

Attualmente l'Amministrazione dispone della piattaforma Microsoft Power Platform, già operativa e utilizzata per la configurazione di diversi casi d'uso finalizzati alla digitalizzazione di processi manuali e frammentati, oltre alle soluzioni Dynamics Finance & Operations e Dynamics Customer Service, oggi in fase di sperimentazione.

L'obiettivo dell'appalto è inoltre quello di potenziare tali piattaforme, una volta operative, attraverso interventi evolutivi mirati alla digitalizzazione di processi ancora basati su scambi manuali di documentazione, procedure non integrate e sistemi eterogenei. Questo percorso consentirà di ridurre inefficienze operative, migliorare la tracciabilità e garantire maggiore trasparenza verso l'utenza.

La finalità complessiva è offrire servizi uniformi, sicuri e automatizzati, assicurando continuità operativa, conformità normativa e sinergie tra le diverse componenti, nel rispetto dei principi di interoperabilità, sicurezza e protezione dei dati personali.

L'appalto è articolato in un unico lotto, poiché le prestazioni richieste costituiscono un insieme funzionalmente e strutturalmente unitario. L'Amministrazione richiede pertanto un coordinamento centralizzato delle attività, al fine di assicurarne la corretta esecuzione e conseguenti economie di spesa.

L'oggetto dell'appalto comprende:

- servizi per il consolidamento e l'integrazione del perimetro funzionale e applicativo delle soluzioni Dynamics Finance & Operations e Dynamics Customer Service per la successiva messa in esercizio;
- servizi di manutenzione correttiva, evolutiva e adeguativa delle piattaforme Microsoft esistenti e di quelle da mettere in esercizio;
- supporto specialistico e servizio di help desk sulle piattaforme Microsoft oggetto dell'appalto;
- supporto al disegno e alla progettazione di soluzioni digitali per l'ottimizzazione dei processi dell'Amministrazione;
- supporto all'adozione e alla formazione sulle tecnologie Microsoft;
- supporto nel percorso di change management;
- servizi di PMO e governance;
- servizio di presidio sistemistico on-site.

## 1.1. Obiettivi del progetto

I principali obiettivi del progetto sono:

- Digitalizzare e razionalizzare i processi amministrativi e gestionali che regolano le interazioni con i cittadini e con gli Uffici Distrettuali, superando l'attuale dipendenza da procedure manuali, scambi di documentazione non strutturati e flussi operativi frammentati.
- Evolvere l'ecosistema applicativo attuale – fondato su Microsoft Power Platform – attraverso l'integrazione e la messa in esercizio di nuove funzionalità a supporto dei servizi rivolti ai cittadini e dei processi contabili, con l'obiettivo di incrementare efficienza, tracciabilità e trasparenza.
- Consolidare le sperimentazioni di Dynamics Finance & Operations e Dynamics Customer Service attraverso il potenziamento funzionale e applicativo delle due soluzioni e l'integrazione delle stesse per la successiva messa in esercizio.

- Uniformare e automatizzare i processi operativi, garantendo interoperabilità tra piattaforme, adeguati livelli di sicurezza e piena conformità normativa, al fine di costruire un ambiente applicativo integrato, coerente e sostenibile.
- Ridurre le inefficienze operative e favorire continuità ed evoluzione dei servizi, promuovendo sinergie tra le diverse tecnologie Microsoft adottate e ottimizzando nel tempo i costi di gestione e manutenzione.
- Assicurare un presidio continuo e strutturato delle piattaforme, mediante servizi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva, capaci di garantire stabilità operativa, aggiornamenti costanti e un percorso di innovazione tecnologica duraturo.
- Assicurare un presidio sistemistico on-site per garantire il corretto funzionamento della rete LAN dell'edificio, delle postazioni di lavoro e delle stampanti installate presso la sede dell'Ufficio Centrale degli Archivi Notarili.

Nel complesso, il progetto si propone di accompagnare l'Ente in un percorso strutturato di trasformazione digitale, intervenendo sia sull'evoluzione dell'ecosistema applicativo sia sulla revisione dei processi operativi e amministrativi. L'integrazione delle tecnologie Microsoft, l'automazione dei flussi gestionali e l'adozione di un modello di presidio continuativo permetteranno di superare inefficienze storiche, garantire livelli superiori di trasparenza e tracciabilità e offrire servizi più efficaci e affidabili a cittadini e Uffici Distrettuali.

L'obiettivo finale è consolidare un ecosistema moderno, interoperabile e sostenibile, capace di supportare l'Ente nel tempo e di favorire un'evoluzione costante in linea con i requisiti normativi e con le esigenze dei suoi utenti.

## 2. Perimetro d'intervento

---

Il presente capitolato definisce il perimetro dei servizi richiesti all'interno dell'ecosistema organizzativo dell'Amministrazione degli Archivi notarili.

Il Fornitore dovrà garantire un insieme strutturato di attività a supporto dell'Amministrazione, articolate lungo l'intero ciclo di vita dei servizi digitali e dei processi interni, ovvero:

- Analisi dei bisogni e definizione della strategia, finalizzate alla comprensione delle esigenze degli Uffici dell'Amministrazione e dei relativi processi operativi.
- Progettazione di architetture e soluzioni integrate, comprese le attività di coordinamento operativo tra Ufficio Centrale (UCAN) e Uffici Distrettuali, nonché la definizione dei modelli di interoperabilità.
- Consolidamento del perimetro funzionale e messa in esercizio delle Proof of Concept (PoC) realizzate, attraverso attività di rifinitura, stabilizzazione, integrazione e avvio operativo delle soluzioni prototipate, in coerenza con i processi dell'Amministrazione e con le linee guida tecniche adottate.
- Implementazione tecnica delle soluzioni, includendo lo sviluppo, l'evoluzione e l'ottimizzazione dei processi supportati dalle diverse piattaforme. Tali attività potranno riguardare, oltre alle piattaforme attualmente in uso o in fase di sperimentazione presso l'Amministrazione, anche nuove soluzioni applicative, tecnologie o componenti software che l'Ente dovesse introdurre nel corso della durata contrattuale.
- Sicurezza, governance e compliance, con attenzione alla tracciabilità, al monitoraggio istituzionale e all'allineamento alle direttive normative vigenti.
- Adozione, change management e formazione, per favorire la diffusione delle soluzioni digitali e garantire la piena operatività degli utenti coinvolti.
- Supporto operativo e manutenzione, incluse le attività relative agli applicativi in uso e alle piattaforme digitali collegate, in ottica correttiva ed evolutiva.
- Misurazione dei risultati e miglioramento continuo, attraverso attività di reporting, analisi dei dati e definizione di azioni di ottimizzazione.

Il perimetro potrà essere ampliato o aggiornato in funzione di esigenze della UCAN.

# 3.Assetto applicativo as-is

---

La presente sezione descrive l'ecosistema applicativo attualmente configurato presso la UCAN. La ricognizione dell'assetto *as-is* consente di definire il contesto di riferimento entro cui si collocano gli interventi previsti dal presente appalto e costituisce la base per valutare eventuali evoluzioni, integrazioni e miglioramenti tecnologici.

Le varie piattaforme in uso presso la UCAN dispongono della seguente configurazione minima di ambienti di riferimento, ciascuno con finalità specifiche:

- PRODUCTION – ambiente per l'esercizio effettivo;
- PRE-LIVE – ambiente di pre-produzione, destinato alle verifiche preliminari al rilascio;
- UAT – ambiente dedicato alle attività di collaudo (User Acceptance Test).

Nei paragrafi seguenti vengono presentate le principali piattaforme in uso e/o in fase di sperimentazione da parte della UCAN con dettaglio di funzionalità, ambiti di riferimento e logiche di funzionamento.

## 3.1. Sistema contabile e di approvvigionamento

La PoC configurata presso l'Amministrazione sui processi di contabilità e di approvvigionamento è basata su tecnologia **Dynamics Finance & Operations**. La piattaforma ha l'obiettivo di gestire le seguenti aree funzionali:

- Contabilità finanziaria e contabilità generale;
- Approvvigionamento e gestione delle uscite;
- Gestione delle entrate;
- Gestione cespiti.

### 3.1.1. Contabilità finanziaria e contabilità generale

La sperimentazione ha determinato una configurazione del sistema al fine di tendere ad una gestione integrata della contabilità finanziaria e della contabilità economico-patrimoniale dell'Ente, per consentire a ciascun Ufficio dell'Amministrazione la rilevazione delle entrate e delle uscite sui propri conti bancari o postali, con dettaglio per Articolo di Bilancio e destinazione, e assicurare la registrazione delle previsioni, degli impegni e dei pagamenti insieme al monitoraggio costante della disponibilità di cassa. Parallelamente, la piattaforma rileva costi e ricavi secondo il principio della competenza economica, supportando la determinazione del risultato economico, la gestione del patrimonio e i processi di rendicontazione e trasparenza amministrativa. Pur in assenza di un piano dei conti preesistente, il sistema permette di definire e utilizzare un piano dei conti strutturato a supporto della contabilizzazione delle entrate e uscite, della gestione del bilancio previsionale e del controllo della liquidità. In fase di sperimentazione sono state inoltre gestite le dimensioni finanziarie ARCHIVIO, DISTRETTO, ARTICOLO, CATEGORIA, FORNITORE e UTENTE, utili all'analisi puntuale delle scritture contabili. Gli archivi territoriali potranno registrare direttamente le proprie movimentazioni di cassa, mentre l'Ufficio centrale potrà gestire la distribuzione delle risorse economiche verso le unità territoriali in base alle spese approvate, oltre alle entrate provenienti dal Registro Generale dei Testamenti. Il sistema gestisce infine le ritenute di acconto dei percipienti in fase di pagamento delle fatture di acquisto ed elabora il file telematico delle Certificazioni Uniche per l'invio all'Agenzia delle Entrate.

### 3.1.2. Approvvigionamento e gestione delle uscite

In ambito approvvigionamento la sperimentazione ha determinato la configurazione del ciclo passivo standard, a partire dal censimento delle anagrafiche fornitori, creazione delle richieste di acquisto, rilascio ordini fino alla registrazione dei pagamenti. Le anagrafiche dei fornitori includono indirizzi, contatti, dati fiscali, conti bancari, informazioni per la gestione delle ritenute d'acconto per i professionisti. Il sistema consente inoltre la sospensione e riattivazione dei fornitori in caso di documentazione non conforme. Il processo di acquisto si avvia con la creazione delle Richieste di Acquisto (RDA) da parte degli Uffici, che indicano articoli di bilancio, quantità, prezzi e fornitore. Le RDA vengono sottoposte alla valutazione della disponibilità dei fondi di bilancio: in caso di capienza il sistema decurta automaticamente le somme impegnate, mentre in caso di insufficienza consente l'inserimento di richieste fondi.

Approvata la RDA, viene rilasciato l'Ordine di Acquisto (ODA), che riporta le informazioni presenti nella RDA, e consente di registrare il ricevimento del bene/servizio necessario per l'emissione delle fatture.

La configurazione impostata nell'ambito della PoC consente la gestione completa, tracciata e conforme dell'intero ciclo delle uscite, garantendo un controllo integrato e continuo su tutte le fasi che conducono al pagamento dei beni e dei servizi acquisiti. Il processo prende avvio dalla corretta registrazione delle fatture elettroniche provenienti dal Sistema d'Interscambio, le quali vengono caricate manualmente e automaticamente verificate nella loro integrità formale, nella coerenza degli identificativi fiscali e nella corrispondenza con gli ordini di acquisto associati. Il sistema applica in autonomia le regole previste dalla normativa vigente, come l'eventuale split payment, e consente agli operatori di verificare eventuali scostamenti o anomalie.

Una volta validata la documentazione contabile, il sistema supporta le attività legate alla predisposizione e alla gestione degli ordinativi di pagamento, assicurando che ciascun flusso rispetti le condizioni amministrative e normative richieste. Sono previsti, la generazione dei tracciati SEPA per l'Home Banking, la registrazione delle quietanze ricevute dalla banca e la conseguente finalizzazione del pagamento. L'intero processo delle uscite risulta così centralizzato, coordinato e pienamente tracciato, con la possibilità di monitorare gli impegni di spesa, verificare la disponibilità dei fondi e garantire un collegamento costante tra fatture, ordini e movimentazioni finanziarie imputate agli articoli di bilancio pertinenti.

### **3.1.3. Gestione dei cespiti**

Quanto realizzato in fase di sperimentazione consente la gestione del processo relativo ai cespiti attraverso il Registro Inventario, strumento con cui la UCAN tiene traccia dei beni mobili e immobili in suo possesso secondo i modelli e le modalità stabilite dal Ministero. Ogni bene è identificato mediante un numero univoco e classificato in base alla tipologia – beni d'ufficio, materiale bibliografico, materiale scientifico e oggetti preziosi – determinando così le informazioni da rendicontare per ciascun Ufficio. Le registrazioni inventariali includono la data di acquisizione del bene e il relativo valore, definito come prezzo d'acquisto per i beni mobili, valore di stima per i beni donati o valore attuale per gli immobili, aggiornabile in caso di interventi di ristrutturazione o manutenzione straordinaria. Il sistema rileva inoltre l'ammortamento annuale dei beni mobili applicando le aliquote previste, escludendo dall'ammortamento i beni acquisiti nella seconda metà del semestre.

Sono gestite anche le operazioni relative ai beni non più utilizzabili, quali cessioni onerose, cessioni gratuite verso soggetti senza fini di lucro e procedure di smaltimento; tali beni restano registrati in inventario fino al completamento dell'intero iter di eliminazione. L'insieme di queste funzionalità è volta a consentire alla UCAN una gestione completa, tracciata e conforme del proprio patrimonio mobiliare e immobiliare.

La UCAN non dispone di un catalogo strutturato all'interno della piattaforma.

### **3.1.4. Controllo di gestione e bilancio previsionale**

La configurazione impostata in fase di sperimentazione è volta alla gestione del bilancio previsionale in modo centralizzato presso l'Ufficio Centrale degli Archivi notarili che funge anche da UCAN. La definizione del bilancio avviene attualmente fuori sistema e, una volta consolidata, viene caricata annualmente sulla piattaforma con riferimento alle due dimensioni di controllo utilizzate: Archivio o UCAN e Articolo di Bilancio. Ogni anno vengono inseriti i fondi relativi a tre esercizi fiscali, con eventuali rettifiche successive. La versione iniziale del bilancio è allocata sull'Ufficio Centrale e deve essere formalmente approvata prima di diventare operativa; nel corso dell'anno l'Ufficio Centrale provvede a distribuire e riallocare i fondi tra archivi territoriali e articoli di bilancio, trasferendo le risorse verso i conti postali degli Uffici beneficiari quando necessario.

In aggiunta, l'Ufficio Centrale effettua il controllo dei fondi disponibili in fase di invio in approvazione delle richieste di acquisto e nella registrazione delle uscite non collegate al ciclo di approvvigionamento, attivando trasferimenti di fondi in caso di incapienza autorizzata. La visibilità dei documenti passivi è regolata tramite un'associazione tra utenti e dimensioni, che consente l'accesso alle sole informazioni afferenti all'archivio di competenza. Tale insieme di funzionalità consente oggi un controllo strutturato dei fondi, dei flussi autorizzativi e dello stato di utilizzo del bilancio previsionale dell'Ente.

## 3.2. Sistema per la gestione dei servizi per il cittadino

Nel quadro del percorso di modernizzazione digitale intrapreso dall'Amministrazione, è stata realizzata una Proof of Concept (PoC) basata principalmente su piattaforma **Microsoft Dynamics Customer Service**, concepita come primo passo verso una futura infrastruttura centralizzata per la gestione integrata delle richieste dei cittadini.

La sperimentazione è stata avviata per validare il modello operativo e tecnologico di riferimento ed è stata predisposta per avviare una prima interazione pilota rappresentativa per la successiva estensione ad altri servizi. L'obiettivo dell'Amministrazione a tendere è quello di avere:

- omogeneità dei processi operativi,
- trasparenza procedurale,
- tracciabilità completa delle attività,
- supporto strutturato agli operatori che gestiscono le pratiche.

Nei paragrafi seguenti vengono descritte le principali componenti dell'assetto as-is:

- Canale di accesso per i cittadini (Front-end)
- Supporto informativo assistito
- Piattaforma di back-office per gestione ed evasione delle richieste (Back-end)

### 3.2.1. Canale di accesso per i cittadini (Front-end)

Il canale digitale dedicato ai cittadini è accessibile tramite portale web istituzionale ed è stato progettato per garantire un'interazione semplice, intuitiva e conforme agli standard di accessibilità. Pur prevedendo in futuro il supporto a molteplici tipologie di richieste, il front-end consente in fase sperimentale la gestione della richiesta "pilota" oggetto della Proof of Concept.

Il canale è stato sviluppato per:

- guidare il cittadino nella formulazione della richiesta tramite un'esperienza assistita;
- semplificare l'inserimento dei dati e ridurre il rischio di errori;
- consentire la consultazione dello stato della pratica in autonomia.

Questa prima versione del portale front-end costituisce una base sperimentale utile alla valutazione dell'esperienza utente e alla definizione dei requisiti per la futura estensione ad altri servizi.

### 3.2.2. Supporto informativo assistito

All'interno del canale digitale rivolto ai cittadini è stato implementato in fase sperimentale un modulo di supporto informativo assistito volto a facilitare il cittadino nella comprensione delle modalità di accesso e dei requisiti relativi alla richiesta pilota.

In particolare, il supporto informativo implementato aiuta il cittadino a orientarsi tra i servizi disponibili, fornendo indicazioni chiare su modalità di accesso, requisiti e condizioni, e accompagnandolo nella corretta compilazione delle richieste attraverso suggerimenti e istruzioni che facilitano l'inserimento dei dati e riducono eventuali errori.

### 3.2.3. Gestione ed evasione delle richieste (Back-end)

La componente di back-end realizzata nell'ambito della sperimentazione consente di gestire il ciclo di vita della richiesta pilota, offrendo una prima versione del modello operativo centralizzato che l'Amministrazione intende estendere alle ulteriori tipologie di servizi. Di seguito sono riportate le principali caratteristiche as-is della componente di back-end:

- 1) Consente di gestire automaticamente l'arrivo delle richieste provenienti dal canale dedicato ai cittadini, assicurando che vengano indirizzate verso l'ufficio competente e che il procedimento di lavorazione abbia avvio immediato. Inoltre, permette agli operatori di accedere da un unico punto alle pratiche in lavorazione, consultando le informazioni e i documenti disponibili, e offre strumenti per distribuire internamente le attività secondo le modalità operative stabilite. Tutte le attività sono tracciate in modo completo, consentendo la ricostruzione puntuale delle responsabilità operative.

- 2) Una volta presa in carico una richiesta, il sistema supporta gli operatori nelle attività istruttorie attraverso funzionalità che consentono di analizzare in modo strutturato la documentazione presentata, effettuare le verifiche preliminari necessarie, valutare la fattibilità del servizio secondo le norme vigenti ed elaborare gli eventuali aspetti economici, predisponendo una proposta da collegare direttamente alla pratica. Questa fase è integrata nel workflow della richiesta, garantendo coerenza e trasparenza.
- 3) La piattaforma consente inoltre di comunicare al cittadino gli esiti della valutazione effettuata, comprensivi degli elementi necessari per proseguire, e di registrare eventuali riscontri o conferme formali. Ogni azione del cittadino genera un aggiornamento automatico dello stato della richiesta, assicurando un monitoraggio costante dell'avanzamento.
- 4) Il back-end abilita un flusso operativo già consolidato che comprende la verifica delle condizioni richieste per procedere con l'evasione, lo sblocco delle attività successive solo quando queste risultano effettivamente soddisfatte e la gestione pratica delle operazioni necessarie, siano esse documentali, digitali o manuali. Ogni passaggio viene archiviato in modo strutturato, garantendo continuità e tracciabilità.

L'infrastruttura back-end mette infine a disposizione funzionalità trasversali dedicate al controllo e al monitoraggio, permettendo una supervisione sulle attività svolte, sullo stato di avanzamento delle pratiche, sui tempi di lavorazione e sull'andamento complessivo del servizio.

### 3.3. Applicativi low-code a supporto dei processi interni

L'Amministrazione dispone di un ecosistema applicativo integrato basato su tecnologie low-code, utilizzato per digitalizzare processi interni, migliorare la tracciabilità delle attività e favorire la collaborazione tra Ufficio Centrale e Uffici Distrettuali.

La **Microsoft Power Platform** costituisce oggi un componente abilitante dell'assetto gestionale, grazie a:

- automazione dei processi;
- standardizzazione delle operazioni;
- interoperabilità con i sistemi amministrativi esistenti;
- governance centralizzata e tracciabilità;
- riduzione delle attività manuali.

In tale configurazione, la piattaforma agisce come fulcro delle attività collaborative e consente un'evoluzione progressiva e coerente dei servizi digitali dell'Amministrazione. L'adozione di strumenti low-code non si limita alla semplificazione tecnica, ma introduce un modello operativo innovativo basato su automazione dei flussi, interfacce intuitive e conformità normativa, garantendo sicurezza, affidabilità e continuità.

La piattaforma supporta la digitalizzazione e automazione di diversi processi gestionali e coinvolge diverse aree funzionali. In particolare, permette di:

- digitalizzare procedure interne e attività amministrative, rendendo più efficiente la gestione operativa;
- abilitare modelli di lavoro integrati tra le diverse strutture dell'Amministrazione, garantendo un flusso informativo uniforme e tracciato.

Di seguito i principali applicativi in uso dalla UCAN:

- **Gestione Buoni Pasto**  
L'applicativo consente di registrare e consolidare i buoni pasto maturati dal personale, generando automaticamente i resoconti e i file da condividere con i fornitori. Include funzioni di tracciamento, notifiche automatiche e un'interfaccia semplificata per facilitare l'inserimento dei dati.
- **Monitoraggio Fatture**  
La soluzione permette di caricare le fatture e seguirne l'intero ciclo di vita tramite stati strutturati e aggiornati. Automatizza notifiche, archiviazione e integrazione documentale, migliorando visibilità, coerenza e controllo sulle attività amministrative.
- **Gestione Ordini di Pagamento**  
L'app guida la compilazione degli ordini di pagamento e riconduce ogni documento alle relative fatture già registrate. Semplifica la consultazione e supporta una corretta archiviazione grazie all'integrazione con repository condivisi.
- **Performance Management**

La piattaforma gestisce l'intero ciclo delle campagne di valutazione del personale, dalla definizione degli obiettivi alla compilazione delle schede, fino alla presa visione dei dipendenti. Automatizza notifiche e generazione dei documenti, garantendo trasparenza e uniformità del processo.

- **Assistenza IT di Primo Livello – HelpIT & Ticketing**

La soluzione combina un assistente virtuale capace di rispondere a problematiche informative comuni con un sistema di ticketing strutturato per i casi che richiedono approfondimento. Organizza le richieste, automatizza notifiche e offre una visione completa delle interazioni.

- **Comunicazione Archivi**

L'applicativo centralizza la compilazione, l'invio e l'archiviazione di moduli e comunicazioni ricorrenti. Offre accesso differenziato in base al ruolo, mantiene uno storico consultabile e gestisce deleghe e notifiche automatiche, migliorando coordinamento e organizzazione interna.

## 4. Servizi richiesti nella fornitura

---

Il presente Capitolato Tecnico definisce le modalità di erogazione dei servizi a supporto dei sistemi informativi dell'Amministrazione, con l'obiettivo di garantire continuità operativa, conformità normativa ed evoluzione digitale e organizzativa dei processi dell'Ente. La fornitura comprende un insieme strutturato di servizi che coprono l'intero ciclo di vita applicativo e tecnologico delle piattaforme Microsoft in uso e/o in fase di sperimentazione, assicurando presidio, qualità, innovazione e un modello di governance efficace e trasparente.

I servizi oggetto dell'appalto includono interventi per il consolidamento del perimetro tecnico/funzionale per la messa in esercizio delle soluzioni in fase di sperimentazione, la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva, le attività di supporto specialistico e help desk, i servizi di change management, le attività di formazione e adozione, la progettazione e il disegno di soluzioni digitali tramite Power Platform, un servizio di presidio sistemistico on-site nonché un presidio di PMO e governance volto a garantire il coordinamento complessivo dell'esecuzione contrattuale.

La UCAN richiede al Fornitore di illustrare l'approccio metodologico proposto per il governo e la gestione dell'intero ciclo di vita degli applicativi, sia quelli attualmente in esercizio sia quelli in fase di sperimentazione, al fine di assicurare elevati livelli di qualità, coerenza architeturale e scalabilità, nonché una progressiva riduzione dei rischi lungo tutte le fasi di gestione e controllo.

Nei paragrafi che seguono sono riepilogate le peculiarità dei vari servizi richiesti. In sede di valutazione delle offerte tecniche, saranno considerate positivamente proposte migliorative, verticalizzazioni o arricchimenti tecnico, funzionali e metodologici coerenti con le esigenze espresse dell'Amministrazione.

### 4.1. Supporto alla sperimentazione per avvio in Esercizio

#### 4.1.1. Consolidamento del perimetro funzionale e avvio in esercizio

L'Amministrazione richiede che il Fornitore garantisca un servizio strutturato finalizzato al consolidamento, alla razionalizzazione e alla successiva messa in esercizio delle sperimentazioni realizzate nell'ambito delle piattaforme Microsoft Dynamics 365 Finance & Operations e Dynamics 365 Customer Service.

Tale servizio è volto a trasformare le PoC realizzate in precedenza in soluzioni pienamente operative, scalabili e integrate nei processi dell'Ente, assicurandone la completa aderenza ai requisiti funzionali, alle politiche di sicurezza e alle best practice architetture Microsoft. Il Fornitore dovrà quindi perseguire i seguenti obiettivi:

- completare e consolidare le funzionalità pilota, trasformando le sperimentazioni in componenti applicative stabili, configurate e documentate;
- definire e validare il perimetro delle soluzioni in ottica di adozione operativa;
- estendere, ove necessario, le funzionalità esistenti per garantire una piena copertura dei processi amministrativi, gestionali e operativi coinvolti;
- garantire l'integrazione completa delle soluzioni Microsoft all'interno dell'ecosistema applicativo e infrastrutturale dell'Amministrazione;
- curare la messa in esercizio (go-live) delle soluzioni, presidiare le fasi di avvio e fornire supporto post-attivazione.

In particolare, il servizio includerà almeno le seguenti attività:

- Assessment tecnico-funzionale delle sperimentazioni esistenti.
- Rifinitura, completamento e stabilizzazione delle soluzioni, con particolare attenzione a:
  - processi Finance e Procurement in ambito Dynamics Finance & Operations;
  - gestione dei casi, servizi, SLA, knowledge base e canali di interazione in ambito Dynamics Customer Service.
- Preparazione alla messa in esercizio, comprensiva di:
  - configurazioni definitive;
  - procedure operative;
  - formazione agli utenti e agli amministratori;
  - attività propedeutiche alla messa in esercizio.
- Go-live e supporto al post-avvio, con presidio delle prime settimane di esercizio e gestione delle eventuali ottimizzazioni.

#### **4.1.2. Evoluzione delle piattaforme e valorizzazione delle soluzioni applicative**

Nel quadro dell'evoluzione digitale perseguita dall'Amministrazione, la UCAN intende promuovere un percorso di progressivo potenziamento delle piattaforme applicative utilizzate, favorendo l'integrazione tra i diversi sistemi e l'adozione di soluzioni in grado di migliorare l'efficienza complessiva dei processi. L'obiettivo è rendere l'ecosistema informativo più coerente, interoperabile e capace di rispondere in modo tempestivo e strutturato alle esigenze operative degli uffici centrali e territoriali, nonché alle richieste provenienti dall'utenza. In questa prospettiva, l'evoluzione delle piattaforme dovrà garantire una crescita uniforme delle componenti funzionali, valorizzando quanto già introdotto in fase di sperimentazione e favorendo l'estensione delle soluzioni verso modelli più maturi, integrati e capaci di supportare in modo efficace i processi amministrativi, finanziari e di relazione con il cittadino.

Infine, nell'ambito della valutazione tecnica dell'offerta, saranno considerate positivamente eventuali proposte del Fornitore che includano:

- l'integrazione o l'utilizzo di estensioni e/o soluzioni verticali, in particolare nell'area Procurement, volte a ridurre i tempi di implementazione e accelerare la messa in produzione delle soluzioni;
- l'inserimento di componenti aggiuntive utili a rendere la piattaforma più completa, integrata e digitalizzata, quali ad esempio:
  - integrazioni con sistemi esterni che migliorino l'operatività degli utenti e la digitalizzazione dei flussi;
  - report di sintesi contenenti informazioni chiave a supporto delle attività operative e decisionali degli utenti.

##### **4.1.2.1. Evoluzione dei processi amministrativi, contabili e di approvvigionamento**

Nell'ambito del più ampio percorso di evoluzione dei processi amministrativi e finanziari, la UCAN intende consolidare e potenziare le funzionalità già incluse nella fase di sperimentazione del sistema gestionale, affinché l'intera filiera delle attività contabili, di approvvigionamento e di gestione delle risorse economiche possa operare secondo un modello sempre più integrato, tracciabile e coerente.

L'obiettivo è rafforzare l'efficacia dei processi esistenti, rendendoli più fluidi, uniformi e in linea con le esigenze operative degli uffici centrali e territoriali, così da garantire continuità gestionale, chiarezza informativa e piena aderenza alle dinamiche evolutive dell'Ente.

L'evoluzione richiesta mira a valorizzare in maniera organica le funzionalità dedicate all'acquisizione di beni e servizi, alla gestione dei flussi di entrata e alle attività di monitoraggio e controllo, costruendo un impianto capace di garantire maggiore integrazione tra i diversi ambiti e una visione più completa dell'intero ciclo amministrativo. In questo contesto, i processi dovranno essere supportati da strumenti in grado di assicurare una gestione più affidabile dei dati, un coordinamento più efficace delle attività e un governo complessivo che consenta all'Amministrazione di operare con maggiore consapevolezza, precisione e tempestività.

##### **Evoluzione dei processi di procurement e approvvigionamento**

La UCAN intende avviare una progressiva evoluzione dei propri processi di procurement e approvvigionamento, valorizzando l'impianto organizzativo già adottato e garantendo una maggiore uniformità, affidabilità e continuità

operativa tra tutte le fasi che compongono il ciclo di acquisizione dei beni e dei servizi. L'obiettivo è trasformare l'attuale modello, già strutturato nei suoi elementi fondamentali, in un ecosistema ancora più integrato, capace di assicurare una gestione fluida e coerente di anagrafiche, richieste di acquisto, verifiche amministrative, stipula dei contratti e generazione degli ordini.

In questo percorso evolutivo, particolare rilievo assume la gestione centralizzata dei fornitori, che dovrà consolidarsi attraverso la disponibilità di informazioni anagrafiche sempre aggiornate, complete e coerenti, comprendenti documentazione amministrativa, dati bancari, certificazioni obbligatorie e storico delle verifiche. Tale evoluzione dovrà rafforzare la capacità della UCAN di mantenere un presidio costante sulla conformità documentale, supportando processi di sospensione e riattivazione che garantiscano trasparenza e affidabilità nell'intero parco fornitori.

Analogamente, l'intero processo di richiesta, approvazione e generazione dei contratti dovrà essere ulteriormente ottimizzato, facilitando la compilazione delle Richieste di Acquisto da parte degli uffici con il dettaglio delle informazioni relative a CIG, RUP, tipologia di affidamento e, quando applicabile, il fornitore, la loro valutazione secondo criteri finanziari e amministrativi, la verifica della disponibilità dei fondi, l'eventuale riallineamento dei budget e la successiva trasformazione delle richieste di acquisto in contratti conformi agli obiettivi e alle priorità dell'Ente e alle diverse tipologie di acquisto (es. affidamenti diretti, tipologie di gara, ecc.). I contratti dovranno riportare tutte le informazioni presenti nelle richieste di acquisto e costituire il punto di raccordo tra la fase istruttoria e quella operativa, abilitando la generazione degli ordini e consentendo un monitoraggio tracciato e strutturato della regolare esecuzione delle forniture.

Nelle fasi di registrazione delle regolari esecuzioni e in fase di registrazione delle uscite il sistema dovrà garantire inoltre controlli sulla validità della documentazione del fornitore (es. DURC, ecc.)

Il sistema dovrà, inoltre, supportare la UCAN negli adempimenti verso la Ragioneria Generale dello Stato (Area RGS) permettendo l'estrazione delle fatture presenti nell'Area RGS e il loro abbinamento con le fatture registrate in Microsoft Dynamics Finance & Operations tramite il numero di registrazione attribuito dalla piattaforma. Inoltre, il sistema dovrà consentire l'elaborazione dei dati contabili e di pagamento e la generazione di file Excel contenenti tutte le informazioni necessarie alla comunicazione delle contabilizzazioni e dei pagamenti, file che potranno essere importati in modo massivo nell'Area RGS per assolvere agli obblighi di aggiornamento previsti.

L'evoluzione dei processi di procurement dovrà quindi mirare alla costruzione di un modello più solido, in grado di ridurre attività manuali, aumentare la qualità dei dati trattati e garantire una visione completa e aggiornata di tutte le attività legate all'approvvigionamento, così da consentire alla UCAN un controllo più puntuale e strategico sulle proprie linee di spesa.

### **Evoluzione gestione cespiti**

L'introduzione delle anagrafiche articoli costituirà un'evoluzione, poiché i prodotti e i servizi acquistati dagli Uffici ClienteXXXX potranno essere codificati, classificati e associati agli articoli di bilancio, rendendo più strutturato e tracciabile il processo di registrazione delle spese, consentendo di collegare ogni movimentazione di spesa agli articoli di bilancio e permettendo la corretta rendicontazione delle uscite all'interno del Conto Amministrativo e del Conto Giudiziale redatti annualmente.

### **Evoluzione dei processi di gestione delle entrate**

Parallelamente, la UCAN intende consolidare e rafforzare il sistema dedicato alla gestione delle entrate, valorizzando i meccanismi già in uso per la raccolta, la registrazione e il riversamento dei proventi generati dalle attività istituzionali. L'attuale modello, che integra anagrafiche utenti, registrazione delle richieste, generazione delle bollette e gestione delle diverse modalità di pagamento, dovrà evolversi verso una maggiore integrazione, completezza e continuità informativa tra gli uffici centrali e periferici.

Particolare attenzione verrà posta sulla gestione della contabilità del Registro Generale dei Testamenti, che costituisce un *unicum* all'interno dell'Amministrazione, discostandosi dal modello delle entrate degli archivi territoriali.

In tale direzione, l'obiettivo è assicurare che il processo di gestione delle entrate mantenga una totale tracciabilità dei flussi, garantendo che ogni versamento – indipendentemente dal canale utilizzato, digitale o tradizionale – sia riconciliato in modo puntuale e coerente con la prestazione erogata. La soluzione evolutiva dovrà prevedere l'armonizzazione tra le informazioni provenienti dagli uffici territoriali e quelle registrate dal sistema centrale, facilitando

la produzione dei dati necessari agli adempimenti istituzionali, quali il Conto Amministrativo e il Conto Giudiziale, e assicurando uniformità nelle registrazioni contabili.

Il nuovo modello dovrà inoltre consentire di integrare gli attuali flussi con quelli provenienti dal sistema SIGE e da eventuali ulteriori piattaforme collegate, valorizzando una visione aggregata delle entrate che supporti in modo più efficace le attività di rendicontazione e di monitoraggio interno.

### **Reportistica a supporto delle decisioni**

Per sostenere in modo efficace questa evoluzione, la UCAN ritiene strategico integrare gli strumenti di reportistica e controllo standard della soluzione con report personalizzati ad hoc per adempimenti istituzionali, quali il Conto Amministrativo e il Conto Giudiziale.

#### **4.1.2.2. Evoluzione dei servizi di interazione con il cittadino**

Nell'ottica di evolvere la sperimentazione, la UCAN intende ampliare la soluzione esistente affinché divenga il nucleo di un sistema organico e strutturato per la gestione delle richieste di servizio dei cittadini. Tale evoluzione dovrà consentire di estendere il modello sperimentato, limitato a una specifica tipologia di richiesta pilota, verso una piattaforma più completa, capace di accogliere e trattare le istanze provenienti da molteplici canali di contatto in maniera unificata, trasparente e coerente.

Il sistema risultante dovrà essere in grado di ricevere le richieste attraverso canali diversificati, sia fisici sia digitali, garantendo al cittadino un'esperienza omogenea indipendentemente dalla modalità di accesso utilizzata. A tal fine, la soluzione dovrà supportare la registrazione strutturata delle richieste, la loro classificazione secondo criteri coerenti e la possibilità per gli operatori di gestire l'intero ciclo di vita delle pratiche con strumenti centralizzati che facilitino la presa in carico, il monitoraggio e la comunicazione con l'utenza. Il modello dovrà permettere al cittadino di essere accompagnato nella presentazione della richiesta, di ricevere informazioni puntuali sugli adempimenti necessari e di seguire in autonomia l'avanzamento delle attività che lo riguardano, beneficiando di un dialogo costante e aggiornato con l'Amministrazione.

In continuità con il percorso di sperimentazione, la soluzione dovrà prevedere l'integrazione con servizi di pagamento elettronici o con sistemi equivalenti di riscossione, così da consentire l'associazione immediata tra le operazioni di versamento e lo stato delle pratiche. Tale integrazione dovrà assicurare una gestione tracciata, tempestiva e coerente del flusso informativo tra cittadino e Amministrazione, riducendo le possibilità di errore e garantendo la continuità operativa.

L'obiettivo finale è rendere la piattaforma capace di sostenere, nel lungo periodo, un ecosistema di servizi al cittadino affidabile, uniforme e realmente orientato al miglioramento dell'esperienza utente.

## **4.2. Supporto alla progettazione di soluzioni digitali**

La UCAN richiede che il Fornitore fornisca un servizio qualificato di analisi, progettazione e disegno di soluzioni digitali basate su Microsoft Power Platform, finalizzato alla semplificazione, automazione e ottimizzazione dei processi amministrativi, gestionali e operativi dell'Ente. Il servizio dovrà garantire la realizzazione di soluzioni scalabili, sicure, conformi alla normativa vigente e pienamente integrate con l'ecosistema Microsoft adottato dall'Amministrazione. Il Fornitore dovrà perseguire i seguenti obiettivi:

- digitalizzare attività e procedimenti, riducendo lavorazioni manuali, tempi di istruttoria ed errori operativi;
- automatizzare flussi documentali e informativi;
- facilitare la raccolta strutturata dei dati con applicazioni e modelli di validazione;
- migliorare la tracciabilità e la trasparenza dei processi;
- supportare la creazione di cruscotti e reportistica direzionale;
- assicurare soluzioni conformi alle politiche di sicurezza, governance e data protection dell'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire risorse con:

- comprovata esperienza nella progettazione di soluzioni Power Platform in ambito Pubblica Amministrazione Centrale;
- competenze di Business Process Reengineering;
- certificazioni Microsoft in ambito Power Platform;

- competenze in ambito sicurezza, governance, data protection e integrazione applicativa.

Ai fini della corretta erogazione del servizio, si richiede che il numero di risorse dedicate alla presente attività sia pari a due (2), di cui:

- una risorsa con un livello di esperienza senior, così come indicato nel paragrafo “Figure professionali richieste” del presente Capitolato.
- una risorsa con un livello di esperienza sulla tecnologia Microsoft Power Platform e, di conseguenza, nel settore IT, di almeno un anno.

Durante l'intero periodo di erogazione del servizio, dal lunedì al venerdì (fatti salvi i periodi di chiusura aziendale e le festività nazionali) nella fascia oraria 7:30 - 18:30, il Fornitore dovrà garantire la presenza ordinaria delle 2 unità on-site presso la sede UCAN (8 ore giornaliere per ciascuna risorsa) salvo i casi di assenza giustificata (ferie, permessi, malattia, etc.) ove viene comunque assicurata la presenza operativa di almeno una (1) delle risorse assegnate al servizio di progettazione di soluzioni digitali, assicurando continuità operativa, supporto tempestivo e presidio delle attività di analisi, disegno e sviluppo.

### **4.3. Manutenzione correttiva (MAC)**

Il servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) ha l'obiettivo di garantire la continuità operativa delle applicazioni in uso attraverso l'individuazione, diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti bloccanti, critici o minori. È finalizzata a ripristinare, a fronte di un guasto e/o malfunzionamento, lo status quo ante dei sistemi oggetto di tale appalto – comprensivo di eventuali personalizzazioni realizzate dal Fornitore – per tutta la durata del contratto.

L'attività include la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia a livello di base dati che di interfaccia, dei malfunzionamenti dei sistemi oggetto di tale appalto, comprese le personalizzazioni.

### **4.4. Manutenzione Adeguativa (MAD)**

Il servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD) riguarda l'insieme degli interventi necessari per mantenere le applicazioni conformi alle modifiche infrastrutturali o software di base. È finalizzata a garantire la costante aderenza dei sistemi oggetto di tale appalto e all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e del contesto di riferimento.

L'attività include l'eventuale installazione di release successive e/o di service pack rilasciati dai produttori per fare fronte alle evoluzioni tecnologiche e funzionali dei prodotti. Si intende a cura del Fornitore avvisare l'Amministrazione in tempo utile per predisporre gli opportuni interventi rispetto a qualsiasi evento e/o circostanza da prendere in considerazione.

### **4.5. Manutenzione evolutiva (MEV) & Nuovi Sviluppi**

Nell'ambito della gestione ed evoluzione dell'ecosistema Microsoft, si richiede che vengano erogati i seguenti servizi:

- Manutenzione Evolutiva (MEV), la quale comprende le attività finalizzate ad ampliare, migliorare o evolvere le funzionalità applicative già esistenti (funzionalità, flussi, connessioni e/o reportistica), con l'obiettivo di incrementare l'efficienza dei processi dell'Ente e il valore dei sistemi oggetto di tale appalto e le sue prestazioni.
- Supporto nell'adozione e implementazione di nuove soluzioni digitali, componenti applicative, piattaforme tecnologiche o strumenti (afferenti all'ecosistema Microsoft) che l'Amministrazione dovesse adottare nel corso della durata contrattuale.

Saranno, altresì, ricondotte all'attività in oggetto interventi derivanti da richieste che non siano ascrivibili alle ulteriori categorie, quali ad esempio:

- Installazione, migrazione dati, adattamento programmi ai nuovi rilasci;
- Ripristino di dati e programmi alterati o distrutti durante l'utilizzo operativo del software o durante le attività di manutenzione ordinaria;
- Training aggiuntivo a richiesta.

Il servizio sarà svolto su richiesta dell'Amministrazione che sottoporrà al Fornitore, di volta in volta, uno specifico tema da affrontare, in una logica di progetto, con un ciclo di sviluppo che prevede, salvo motivate eccezioni, le seguenti fasi:

- a) Definizione;

- b) Analisi;
- c) Disegno;
- d) Sviluppo;
- e) Test e Collaudo;
- f) Consegna di manualistica;
- g) Messa in esercizio.

Con riferimento agli step di Definizione e Analisi (punti a. e b. del precedente elenco) si specifica che la modalità principale prevista dall'Amministrazione consiste nell'interazione diretta con il referente interno di primo livello e/o i Key Users di area. In casi eccezionali potrà, invece, essere previsto lo svolgimento di sessioni di intervista che il Fornitore realizzerà con altre unità operative aziendali. In ogni caso la conclusione sarà subordinata alla condivisione della soluzione (ad esempio tramite documento di analisi, comunicazione e-mail, ecc.) che, una volta approvata dall'Amministrazione, potrà essere passata al successivo step di Disegno.

Con riferimento allo step di Test e Collaudo, si specifica quanto segue:

- Saranno ritenuti validi, ai fini dell'applicazione del Contratto, i test svolti in sessione congiunta tra l'Amministrazione e il Fornitore corredati di opportuna verbalizzazione contenente le osservazioni della UCAN UCAN e le eventuali controdeduzioni del Fornitore;
- I test saranno strettamente finalizzati alla verifica di quanto previsto nella soluzione condivisa e approvata, eventualmente integrata da successive change request;
- Il Fornitore, in caso di riscontro di eventuali malfunzionamenti e/o imperfezioni sulla MEV sottoposta a Test e Collaudo, dovrà operare le necessarie correzioni e sottoporre nuovamente a test la funzione sviluppata senza che questo dia luogo al consumo di ulteriori giorni/uomo aggiuntivi rispetto a quanto preventivamente stimato e concordato.

A valle di ogni intervento di manutenzione evolutiva o di nuovo sviluppo, il Fornitore dovrà fornire, aggiornare e/o allineare la manualistica di uso – composta da Manuale Operativo per l'Utente e documentazione tecnica per amministratore e operatori – curandone anche, all'occorrenza, eventuali revisioni generali se necessarie. I documenti saranno condivisi fra il team di lavoro dell'Amministrazione e del Fornitore in formati digitali utili all'inserimento di modifiche e al controllo revisione. A step completato i documenti saranno trasmessi dal Fornitore in formato definitivo non editabile (PDF/A o altro da concordarsi).

Resta inteso che le attività oggetto di questo paragrafo potranno riguardare, oltre alle funzionalità e agli applicativi già in uso o in fase di sperimentazione presso la UCAN, anche nuove soluzioni digitali, riconducibili all'ecosistema tecnologico Microsoft, che l'Amministrazione volesse adottare nel corso della durata contrattuale.

#### **4.6. Supporto specialistico e Help desk (HD)**

Il Servizio di Supporto Specialistico e Help Desk (HD) ha l'obiettivo di garantire all'Amministrazione un punto di riferimento qualificato per la gestione operativa e applicativa delle piattaforme Microsoft in uso, assicurando continuità, tempestività e competenza nella risoluzione delle richieste degli utenti e nella gestione delle problematiche tecniche. Il servizio dovrà essere organizzato secondo i principi di efficacia, efficienza, tracciabilità e trasparenza, e dovrà comprendere almeno le seguenti componenti:

**a) Gestione delle richieste:**

- mettere a disposizione un sistema di ticketing per l'apertura, classificazione e tracciamento delle richieste;
- garantire la presa in carico entro i tempi stabiliti negli SLA;
- classificare ogni ticket per tipologia, impatto e priorità;
- comunicare costantemente lo stato delle attività alla UCAN.

**b) Assistenza di 1° livello per la gestione:**

- delle richieste informative e operative sull'utilizzo degli strumenti Microsoft;
- risoluzione delle problematiche comuni e a basso impatto;
- delle attività di troubleshooting iniziale e indirizzamento al livello successivo ove necessario.

**c) Assistenza di II° livello da parte di personale specializzato per:**

- analisi approfondite di problematiche applicative;
- interventi tecnici su piattaforme Microsoft;
- predisposizione di soluzioni strutturali e/o implementazione di patch correttive.

**d) Supporto specialistico**

È richiesto che il Fornitore fornisca supporto tecnico avanzato, inclusi:

- attività di affiancamento agli uffici competenti;
- supporto specialistico per configurazioni complesse, integrazioni applicative e attività operative continuative;
- consulenza su best practice di utilizzo, governance, sicurezza e ottimizzazione delle piattaforme Microsoft.

**e) SLA, monitoraggio e reporting per:**

- rispettare gli SLA definiti dalla UCAN per presa in carico e risoluzione;
- produrre report periodici relativi a ticket, tempi di gestione, SLA rispettati, problemi ricorrenti;
- partecipare a riunioni di verifica della qualità del servizio (Service Review).

Costituisce parte rilevante della valutazione dell'offerta tecnica una proposta di riduzione degli SLA rispetto a quelli riportati.

Priorità	Livello	Descrizione	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione*
<b>0</b>	Bloccante	L'utente risulta bloccato nell'operatività del sistema.	Entro 1 ora lavorativa	Entro 24 ore lavorative
<b>1</b>	Alto	L'utente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità o perché le prestazioni risultano decisamente degradate.	Entro 4 ore lavorative	Entro 48 ore lavorative
<b>2</b>	Medio	L'utente è in grado di usufruire del servizio, ma con prestazioni degradate.	Entro 16 ore lavorative	Entro 10 giornate lavorative
<b>3</b>	Lieve	L'utente avverte malfunzionamenti dei servizi, i quali però non ne condizionano l'utilizzo.	Entro 40 ore lavorative	N.A.

\*Tempo massimo di risoluzione attraverso la realizzazione di Fix o la predisposizione di un Workaround di ripristino dell'operatività.

**4.6.1. Tempi di presa in carico - penali**

**Penali per ritardo nella Presa in Carico:** in caso di mancata presa in carico del ticket entro le tempistiche contrattualmente previste, l'Amministrazione applicherà, salvo il risarcimento del maggior danno, le seguenti penali:

- **Priorità 0 (Bloccante)** - tempo max 1 ora lavorativa: € 100,00 per ogni ora lavorativa di ritardo.
- **Priorità 1 (Alto)** - tempo max 4 ore lavorative: € 100,00 per ogni ora lavorativa di ritardo.
- **Priorità 2 (Medio)** - tempo max 16 ore lavorative: € 100,00 per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo.
- **Priorità 3 (Lieve)** - tempo max 40 ore lavorative: € 50,00 per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo.

**4.6.2. Tempi di risoluzione - penali**

**Penali per ritardo nella Risoluzione.** Il tempo di risoluzione si intende rispettato attraverso la realizzazione di un Fix definitivo o la predisposizione di un Workaround idoneo al ripristino dell'operatività. In caso di superamento dei tempi massimi previsti, l'Amministrazione applicherà le seguenti penali:

- **Priorità 0 (Bloccante)** - tempo max 24 ore lavorative: € 250,00 per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo.
- **Priorità 1 (Alto)** - tempo max 48 ore lavorative: € 150,00 per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo.
- **Priorità 2 (Medio)** - tempo max 10 giornate lavorative: € 100,00 per ogni giorno lavorativo (o frazione) di ritardo.

· **Priorità 3 – (Lieve)**, il tempo di risoluzione non è applicabile "N.A." da Capitolato; pertanto, non si prevedono penali di risoluzione in questa categoria).

Le penali maturate saranno decurtate direttamente dai corrispettivi dovuti all'Appaltatore a qualsiasi titolo e/o incamerate tramite escussione della garanzia definitiva. L'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 10% dell'importo netto contrattuale, in conformità a quanto previsto dall'art. 119, comma 2, del D. Lgs. 36/2023.

Qualora il ritardo nella risoluzione di ticket aventi **Priorità 0 (Bloccante)** si protragga oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla scadenza del termine previsto per l'intervento, l'Amministrazione avrà facoltà di risolvere di diritto il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile. In tal caso, l'Amministrazione invierà comunicazione mediante Posta Elettronica Certificata (PEC), i cui effetti risolutivi si produrranno dal momento della ricezione della stessa

#### **4.7. Adozione e formazione sulle tecnologie Microsoft**

La UCAN richiede che il Fornitore eroghi un servizio strutturato e continuativo di Change Management, Adoption & Training finalizzato a garantire un'adozione efficace, sostenibile e misurabile delle tecnologie Microsoft in uso presso l'Amministrazione.

Il servizio dovrà accompagnare in modo organico l'evoluzione dei processi digitali, supportando il personale nel passaggio ai nuovi strumenti e promuovendo una cultura digitale diffusa che consenta di valorizzare pienamente gli investimenti tecnologici effettuati.

In tale ambito, il Fornitore sarà chiamato a integrare nella propria proposta metodologie, approcci e strumenti tipici del change management organizzativo, con particolare riguardo a comunicazione, coinvolgimento degli stakeholder, readiness al cambiamento, supporto continuo e rafforzamento delle competenze. Gli obiettivi attesi includono:

- incrementare l'adozione effettiva e consapevole degli strumenti, favorendo un utilizzo qualificato e non meramente installato;
- sviluppare le competenze digitali per ruolo, con percorsi mirati per dirigenti, funzionari, amministrativi e personale tecnico IT;
- favorire il cambiamento organizzativo, facilitando l'allineamento dei processi interni alle nuove modalità operative rese possibili dalle piattaforme Microsoft;
- migliorare la produttività e standardizzare le prassi operative, riducendo variabilità operativa, ridondanze e inefficienze;
- garantire conformità a linee guida di sicurezza, protezione dei dati e conservazione documentale;
- rendere misurabile il cambiamento, attraverso KPI specifici, baseline comparabili e report periodici di avanzamento dell'adozione.

Il Fornitore dovrà progettare ed erogare, in coordinamento con la UCAN, i seguenti ambiti di intervento:

- Assessment iniziale della maturità digitale, comprensivo di mappa dei processi, baseline di adozione e analisi dei fabbisogni formativi per ruolo/ufficio;
- Piano di Change & Adoption, articolato per trimestri, con definizione di target di adozione, KPI di monitoraggio, iniziative di comunicazione, stakeholder engagement e priorità per area funzionale;
- Catalogo formativo modulare e progressivo, con percorsi differenziati per competenze e necessità operative.

Il Fornitore dovrà inoltre produrre almeno i seguenti output:

- Piano di adozione e formazione, nella versione iniziale e con aggiornamenti periodici;
- Syllabi dei corsi, con obiettivi, prerequisiti, durata e materiali previsti;
- Calendario formativo e registri delle presenze;
- Materiali didattici (slide, guide operative, esercizi, eventuali registrazioni ove consentito);
- Report di valutazione, incluse analisi su apprendimento, soddisfazione ed efficacia percepita;
- KPI dashboard, per la misurazione continua dell'adozione e dei progressi rispetto ai target definiti, compresi test di superamento del corso;
- Registro delle attività di change management, comprendente comunicazioni, iniziative di community, interventi di coaching e attività di ingaggio degli utenti;
- Linee guida di utilizzo, personalizzati per ufficio/funzione.

## 4.8. PMO e governance dei servizi

Il Servizio di PMO e Governance rappresenta il presidio strutturale attraverso cui viene assicurato il coordinamento, l'allineamento e il controllo dell'intera fornitura, garantendo una supervisione continuativa sull'erogazione dei servizi, sull'avanzamento delle attività progettuali e sull'andamento del Servizio di Esercizio. Esso costituisce l'infrastruttura organizzativa deputata a presidiare la relazione tra Amministrazione e Fornitore, abilitando un modello operativo strutturato, trasparente e orientato al miglioramento continuo.

Il Servizio di PMO e Governance, richiesto dalla UCAN, dovrà assicurare:

- coordinamento tecnico e funzionale delle attività contrattuali, incluse quelle progettuali, di esercizio, di manutenzione e di evoluzione;
- monitoraggio della qualità erogata, in relazione ai livelli di servizio attesi e alle performance del Fornitore;
- verifica dello stato di avanzamento delle attività, della loro coerenza con i piani di lavoro e del rispetto della pianificazione approvata;
- gestione centralizzata dei rischi, delle issue e delle richieste di variazione, attraverso processi formalizzati e condivisi tra le Parti;
- governo delle interazioni, tramite comitati di controllo strutturati e con ruoli chiaramente definiti.

### 4.8.1. Ambiti di intervento

Il Servizio di Governance copre, in maniera strutturata e continuativa, i seguenti ambiti:

- a) Coordinamento complessivo della fornitura:
  - i. Pianificazione integrata delle attività progettuali.
  - ii. Sincronizzazione dei diversi flussi operativi e verifica della loro coerenza con il Documento di Progetto.
  - iii. Coordinamento delle interazioni tra Ufficio Centrale, Archivi sul territorio e Fornitore.
  - iv. Verifica periodica delle dipendenze, dei rischi, degli impatti e delle azioni correttive.
- b) Presidio della qualità e conformità:
  - i. Controllo del rispetto degli standard qualitativi, documentali e procedurali.
  - ii. Verifica della coerenza architetturelle delle soluzioni realizzate con le linee guida dell'Amministrazione.
  - iii. Supervisione dei deliverable prodotti: documenti di analisi, manuali, report, verbali di test e materiali tecnici.
  - iv. Raccolta, categorizzazione e controllo delle issue e delle change request.
- c) Monitoraggio e reporting verso l'Amministrazione:
  - i. Predisposizione dei report periodici di Stato Avanzamento Lavori (SAL), contenenti:
    - avanzamento rispetto alla pianificazione;
    - consuntivi e residui di eventuali plafond;
    - stato delle richieste, con analisi dei livelli di servizio;
    - evidenze su problemi critici, rischi e azioni intraprese.
  - ii. Supporto alla UCAN nella predisposizione della reportistica istituzionale e dei materiali di sintesi per gli organi di controllo interni.
- d) Gestione del ciclo di vita delle attività:
  - i. il rispetto delle priorità e degli SLA previsti;
  - ii. la corretta classificazione delle richieste per tipologia di servizio attivato;
  - iii. la pianificazione delle attività;
  - iv. il raccordo operativo tra team funzionali e team tecnici;
  - v. la verbalizzazione e la chiusura delle attività secondo gli standard previste dal contratto.

### 4.8.2. Strumenti, processi e modalità operative

Il Fornitore dovrà condurre:

- comitati periodici di governance (mensili o bimestrali), con condivisione SAL e analisi dei KPI;

- riunioni operative settimanali con i referenti tecnici dell'Ufficio Centrale.

Tutte le riunioni dovranno essere verbalizzate e condivise tramite repository documentale concordato.

Il Servizio deve assicurare:

- strutturazione e aggiornamento continuo della documentazione funzionale e tecnica;
- disponibilità centralizzata di manuali, linee guida, specifiche tecniche e materiali di formazione;
- supporto alla transizione verso nuovi team o nuovi fornitori.

## **4.9. Servizio a canone di presidio on-site per la gestione della rete LAN dell'edificio, delle postazioni di lavoro e stampanti installate presso la sede dell'Ufficio Centrale degli Archivi Notarili.**

### **4.9.1. Oggetto del servizio di presidio on-site delle postazioni pc e delle stampanti**

Il servizio di cui al presente articolo consiste nelle seguenti attività:

1. Presa in carico, tramite apertura ticket, di tutte le richieste e segnalazioni di problemi di funzionamento di sistemi operativi, posta elettronica e applicazioni web intranet;
2. Software update;
3. Ripristino della piena funzionalità dei sistemi e degli apparati gestiti a seguito di malfunzionamenti, a meno che gli stessi non richiedano l'intervento di terzi;
4. Eventuale attivazione dell'intervento di terzi e supporto agli stessi (c.d. processi di escalation verso il vendor);
5. Analisi e report mensili delle criticità e dei problemi riscontrati;
6. Eventuali proposte per il miglioramento ed il mantenimento funzionale/prestazionale.

Il servizio di cui al presente articolo riguarda:

- 60 (sessanta) postazioni pc – e fino ad un massimo di 100 (cento) – in uso a dipendenti in servizio presso l'Ufficio Centrale degli Archivi notarili, con annesse webcam per videoconferenze;
- 60 (sessanta) notebook – e fino ad un massimo di 100 (cento) – in uso a dipendenti e gestiti dall'Ufficio Centrale degli Archivi notarili;
- 40 (quaranta) stampanti locali – e fino ad un massimo di 70 (settanta) - in uso a dipendenti in servizio presso l'Ufficio Centrale degli Archivi notarili;
- 8 (otto) stampanti multifunzione – e fino ad un massimo di 12 (dodici) – assegnate ai servizi in cui si articola l'Ufficio Centrale degli Archivi notarili.

L'oggetto del servizio di cui al presente articolo non comprende in alcun modo la fornitura di beni o l'esecuzione di specifici servizi necessari per il ripristino della corretta funzionalità delle postazioni pc e delle stampanti.

### **4.9.2. Oggetto del servizio di gestione on-site della rete LAN**

Il servizio di cui al presente articolo consiste nelle seguenti attività:

- a) Presa in carico, tramite apertura ticket, di tutte le segnalazioni di allarme considerate critiche e avvio di attività di escalation con segnalazione di allarme personalizzabili (via e-mail e/o via SMS a una lista di cellulari);
- b) Ripristino della piena funzionalità dei sistemi e degli apparati gestiti a seguito di malfunzionamenti, a meno che gli stessi non richiedano l'intervento di terzi;
- c) Eventuale attivazione dell'intervento di terzi e supporto agli stessi;
- d) Programmazione e riconfigurazione delle utenze;
- e) Analisi e report di misure di traffico sui collegamenti esterni;
- f) Analisi proattiva dell'efficienza della rete ed eventuale definizione di soglie di utilizzo delle risorse, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione, per ottenere/mantenere prestazioni ottimali;
- g) Eventuale proposta per il miglioramento e il mantenimento funzionale/prestazionale;
- h) Supervisione e amministrazione della sicurezza in rete, inclusiva delle azioni volte all'aggiornamento della rete e alla sua analisi quali, ad esempio, analisi dei rischi di sicurezza, controllo della robustezza delle procedure e delle soluzioni implementate, aggiornamento e patching del software e degli apparati;
- i) Adeguamento del sistema di monitoraggio a tutte le variazioni (change) degli elementi posti sotto monitoraggio, in funzione dell'inserimento di nuovi elementi, modifiche o dismissioni;

- j) Monitoraggio ambientale;
- k) Presentazione dettagliata delle cause del superamento delle soglie predefinite in fase di descrizione di chiusura ticket;
- l) Gestione dei fermi programmati, attraverso note/comunicazioni allegate al sistema di monitoraggio;
- m) Registrazione delle informazioni necessarie per la rilevazione dei livelli di servizio;
- n) Implementazione dei controlli per rispettare i livelli prestazionali del Sistema Informativo;
- o) Integrazione e sincronizzazione con gli strumenti di Trouble Ticketing e Alarm Handling;
- p) Controllo delle basi dati di monitoraggio e di prestazione dei singoli elementi;
- q) Predisposizione della reportistica web-based.

L'oggetto del servizio di cui al presente articolo non comprende in alcun modo la fornitura di beni o l'esecuzione di specifici servizi necessari per il ripristino della corretta funzionalità della rete LAN.

#### **4.9.3. Servizio di supporto tecnico-gestionale nell'analisi di progetti in ambito ICT**

Il servizio di cui al presente articolo consiste nel supporto tecnico-professionale che una risorsa qualificata fornisce nell'analisi di progetti in ambito ICT finalizzati a miglioramenti di carattere evolutivo sia in ambito hardware che in ambito software, diversi dagli interventi di assistenza di cui ai precedenti articoli. Nello specifico, il servizio è caratterizzato da:

- Supporto tecnico-gestionale in ambito informatico all'uso ed alla consultazione dei contenuti del "Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione", con la redazione di specifici report esplicativi dei documenti tecnici;
- Consulenza nella definizione di progetti in ambito ICT effettuando le seguenti attività: analisi delle esigenze aziendali; identificazione, analisi e documentazione dei requisiti tecnico-funzionali e progettuali; benchmarking e comparazione delle varie soluzioni tecnologiche.
- Supporto al personale informatico interno nella gestione delle richieste di assistenza sugli applicativi software in uso presso l'Amministrazione.

#### **4.9.4. Modalità di svolgimento delle attività**

Per l'esecuzione delle attività di Presidio sistemistico on-site, la società appaltatrice designa una propria unità di personale, almeno con la qualifica di Tecnico Specializzato Reti e Sistemi – Profilo B3 che dovrà garantire la corretta gestione delle Pdl, delle stampanti e delle Reti e assicurare, in modo continuativo, la propria presenza presso la sede dell'Ufficio Centrale degli Archivi notarili, in Roma in Via Padre Semeria n. 95, dal lunedì al venerdì tra le ore 9.00 e le ore 18.00.

La designazione effettuata dalla società non ha comunque effetto qualora l'Amministrazione non esprima il proprio gradimento, sulla base di un colloquio conoscitivo, entro dieci giorni lavorativi dalla comunicazione del nominativo da parte della società.

Nel corso dello svolgimento del servizio, l'Amministrazione può chiedere alla società una nuova designazione qualora, per motivate ragioni connesse all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, valuti necessaria o opportuna la sostituzione della risorsa inizialmente designata.

La nuova designazione deve essere effettuata dalla società entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione e ad essa si applica la clausola prevista dal secondo comma del presente articolo.

Nessun rapporto di tipo contrattuale intercorre tra l'Amministrazione e la risorsa incaricata dalla società per lo svolgimento delle attività oggetto del servizio: tutti gli obblighi connessi al rapporto di lavoro (es. retributivi, previdenziali, etc.) rimangono ad esclusivo carico della società appaltatrice, senza alcun onere a carico della stessa Amministrazione diverso ed ulteriore rispetto al pagamento del corrispettivo per l'appalto.

Nell'ipotesi in cui la risorsa assegnata non sia in grado di risolvere il problema riscontrato a causa della sua particolare complessità, l'aggiudicatario richiederà – a sue spese e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione – il supporto esterno di una risorsa specializzata in grado di risolvere il problema.

#### **4.9.5. Termine di durata dell'affidamento e relativa decorrenza**

La durata dell'Accordo Quadro di servizi di cui al presente capitolato è stabilita in 36 mesi solari decorrenti dalla sottoscrizione dello stesso.

La durata del contratto attuativo di servizi di cui al presente capitolato è stabilita in 36 mesi solari decorrenti dalla sottoscrizione del verbale di attivazione dello stesso servizio.

Al fine esclusivo di garantire il servizio anche nella fase di passaggio contrattuale, se alla scadenza del contratto attuativo la nuova gara di affidamento, già indetta, non sarà ancora conclusa, l'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la proroga tecnica del contratto attuativo, alle medesime condizioni, per il termine strettamente necessario a concludere la gara e ad affidare il servizio al nuovo contraente.

#### 4.9.6. Livelli di gravità tempi di intervento e penali

In relazione alle attività previste dal precedente articolo 4.9.1, ("Oggetto del servizio di presidio on-site delle postazioni pc e delle stampanti"), si stabiliscono nel seguente prospetto i livelli di gravità dei problemi di funzionamento riscontrati, le corrispondenti definizioni, i tempi di intervento e i tempi di risoluzione:

Livelli di Gravità	Definizioni	Tempi di intervento	Tempi di risoluzione
Livello 1 - Alto Impatto	Procedure e programmi non sono disponibili (errori bloccanti). Sistemi ed apparati non sono disponibili (errori bloccanti).	Entro il tempo max di 4 ore lavorative	Entro il tempo max di 24 ore lavorative dalla richiesta di intervento
Livello 2 - Medio Impatto	Procedure e programmi sono parzialmente disponibili (altri errori). Sistemi ed apparati non sono disponibili (altri errori).	Entro il tempo max di 24 ore lavorative	Entro il tempo max non superiore a 96 ore lavorative dalla richiesta di intervento
Livello 3 - Basso Impatto	Procedure e programmi sono disponibili ma si rende necessario un intervento migliorativo.	Entro il tempo max di 48 ore lavorative	Entro il tempo max da concordare ma comunque non superiore a 168 ore lavorative dalla richiesta di Intervento

Nel caso di mancato intervento, per problemi di funzionamento con Livello di Gravità 1 e 2, entro le ore lavorative sopra indicate, l'Amministrazione applicherà nei confronti della società, salvo la risarcibilità del danno ulteriore, la penale di € 100,00 (cento/00) per ogni ora lavorativa di ritardo: tale penale si detraerà da ogni somma dovuta alla società a qualsiasi titolo e/o dalla garanzia definitiva.

Nel caso di mancato intervento, per problemi di funzionamento con Livello di Gravità 3, entro le ore lavorative sopra indicate, l'Amministrazione applicherà nei confronti della società, salvo la risarcibilità del danno ulteriore, la penale di € 50,00 (cinquanta/00) per ogni ora lavorativa di ritardo: tale penale si detraerà da ogni somma dovuta alla società a qualsiasi titolo e/o dalla garanzia definitiva.

#### 4.9.7. Tempi di risoluzione - penali

In relazione agli eventi indicati nel prospetto di cui al precedente articolo 4.9.6, a seguito degli interventi, i malfunzionamenti e le criticità di funzionamento riscontrati dovranno essere eliminati nel rispetto della tempistica riportata nel sottostante prospetto; in caso contrario troveranno applicazione le penali ivi parimenti stabilite, salva in ogni caso la risarcibilità del danno ulteriore:

Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti e/o degli errori di sistema di Livello di Gravità 1 — Alto impatto	più di 24 ore lavorative a partire dalla data e Ora della richiesta di intervento	per ogni giorno lavorativo o frazione di ritardo: € 250,00
Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti e/o degli errori di sistema di Livello di Gravità 2 — Medio impatto	più di 96 ore lavorative a partire dalla data e ora della richiesta di intervento	per ogni giorno lavorativo o frazione di ritardo: € 150,00

Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti e/o degli errori di sistema di Livello di Gravità 3 — Basso Impatto	più di 168 ore lavorative a partire dalla data e ora della richiesta di intervento	per ogni giorno lavorativo o frazione di ritardo: € 100,00
---	--	--

L'Amministrazione potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile (clausola risolutiva espressa) qualora il ritardo della Società nell'eliminare i malfunzionamenti e/o gli errori di sistema si protragga oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dall'avvenuto intervento.

A tal fine, l'Amministrazione potrà comunicare alla Società, con lettera da inviare mediante posta elettronica certificata, di avvalersi della clausola risolutiva espressa, i cui effetti si produrranno dalla ricezione di tale lettera.

#### 4.9.8. Responsabilità

La Società si obbliga a adottare nell'esecuzione di tutte le attività contrattuali, oggetto dell'appalto, ogni cautela per garantire l'incolumità di persone e/o di cose, nonché per evitare qualsiasi danno.

La Società, inoltre, si assume ogni responsabilità sia in caso di infortuni del personale che verrà addetto alle prestazioni pattuite, sia in caso di danni recati a persone e/o a cose.

Comunque, la Società si obbliga espressamente a manlevare e a tenere indenne l'Amministrazione dalle pretese, richieste di indennizzi e/o risarcimenti di qualsiasi natura che i terzi, compresi i dipendenti della stessa Amministrazione, dovessero avanzare per qualunque danno cagionato ad essi e/o alle loro cose dal personale adibito ai servizi contemplati nell'appalto.

## 5. Requisiti di capacità tecnica e professionale

### 5.1. Esecuzione negli ultimi dieci anni dei seguenti servizi/forniture analoghi

Il concorrente deve aver eseguito negli ultimi dieci anni dalla data di pubblicazione della gara almeno n. 3 (tre) contratti aventi ad oggetto lo sviluppo e/o l'assistenza per:

- sistemi ERP su piattaforma Microsoft Dynamics 365 Finance & Operations, di cui almeno n. 1 (uno) di importo superiore ad euro 1.000.000,00 a favore di Pubbliche Amministrazioni Centrali.
- Sistemi Low-Code su piattaforma Microsoft Power Platform, di cui almeno n. 1 (uno) di importo superiore ad euro 500.000,00 a favore di Pubbliche Amministrazioni Centrali.
- Sistemi Customer Service, di cui almeno n. 1 (uno) di importo superiore ad euro 400.000,00 a favore di Pubbliche Amministrazioni Centrali.

In fase di aggiudicazione su richiesta della UCAN, andranno fornite le regolari esecuzioni o fatture quietanzate a comprova del requisito.

### 5.2. Requisiti a livello aziendale

Il concorrente deve possedere i seguenti requisiti attestanti le proprie competenze a livello aziendale:

- 1) Aver conseguito le seguenti Microsoft Solution Designations in corso di validità:
  - a. Obbligatorie:
    - a. Solutions Partner for Business Applications
    - b. Solutions Partner for Data & AI (Azure)
    - c. Solutions Partner for Security
    - d. Solutions Partner for Modern Work
  - b. Aggiuntive:
    - a. Solutions Partner for Infrastructure (Azure)
    - b. Solutions Partner for Digital & App Innovation (Azure)

Aver conseguito le seguenti Specializzazioni Microsoft in corso di validità:

- a. Obbligatorie:
  - a. Finance
  - b. Supply Chain
  - c. Sales
  - d. Service
  - e. Copilot
  - f. Analytics
  - g. AI Platform on Microsoft Azure
  - h. Low Code Application Development
  - i. Custom Solutions for Microsoft Teams
  - j. Cloud Security
  - k. Threat Protection
- b. Aggiuntive:
  - a. Infra and Database Migration
  - b. Azure Virtual Desktop
  - c. Migrate Enterprise Applications to Microsoft Azure
  - d. Small and Midsize Business Management
  - e. Agentic DevOps with Microsoft Azure and GitHub
  - f. Intelligent Automation

questo per garantire:

- i. Credibilità e qualificazione tecnica (Dimostra che il fornitore possiede competenze certificate e aggiornate su tutte le principali soluzioni Microsoft Cloud);
- ii. Conformità agli standard internazionali: rispetto di best practice Microsoft in sicurezza, governance e gestione dei dati, riducendo il rischio percepito dalla Pubblica Amministrazione;
- iii. Allineamento agli obiettivi di innovazione: Le aree coperte (AI, sicurezza, modern work, business apps) sono coerenti con i piani di digitalizzazione e PNRR.

2) Disporre delle seguenti certificazioni aziendali in corso di validità:

- a. Obbligatorie:
  - i. ISO 9001 - Sistemi di Gestione Qualità
  - ii. ISO 27001 – Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni
  - iii. ISO 27701 – Sistemi di Gestione della Privacy delle Informazioni
  - iv. ISO 45001 – Sistemi di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro
- b. Aggiuntive:
  - i. ISO 14001 – Sistemi di Gestione Ambientale
  - ii. PAS 24000 – Sistemi di Gestione per la Responsabilità Sociale
  - iii. UNI PDR 125 – Sistemi di Gestione per la Parità di Genere

## 6.Modalità di presentazione dell’offerta tecnica

---

L'Offerta Tecnica dovrà contenere una Relazione Tecnica Descrittiva (di seguito Relazione) contenente la descrizione dettagliata dei servizi offerti in modo da consentire alla Commissione l’attribuzione dei punteggi tecnici premiali. La Relazione sarà redatta nel rispetto delle specifiche e delle indicazioni ivi presenti, e sarà contenuta in un massimo di n° 30 pagine in formato UNI A4 (testo formattato a una dimensione non inferiore al corpo 11, interlinea singola, carattere Calibri). In particolare, la relazione dovrà riportare, tra l’altro, le informazioni indicate nei seguenti paragrafi.

## 6.1. Figure professionali richieste

La Relazione dovrà contenere una accurata descrizione delle risorse specialistiche allocate – con riferimento ai vari servizi – da parte del Fornitore, in numero e capacità tali da garantire il soddisfacimento degli obiettivi delle attività in oggetto.

A titolo indicativo la seguente tabella riporta la composizione minima del team ipotizzato, articolato per profili, che può essere considerato rappresentativo dell'esigenza del Committente.

Codice Ruolo	Ruolo	N. Risorse/ N. CV
<b>R6</b>	Tecnico Specializzato Reti e Sistemi	1
<b>R5</b>	Account Manager	1
<b>R4</b>	Program Manager	1
<b>R3</b>	Project Manager	1
<b>R2</b>	Analista Funzionale Senior	7
<b>R1</b>	Analista Programmatore Senior	2
<b>Totale curricula</b>		<b>13</b>

Il Fornitore ha facoltà di proporre nell'Offerta una diversa composizione del team, motivandola, a condizione di:

- 1) Rispettare i livelli qualitativi dei profili identificati dal presente Capitolato in termini di competenza ed esperienza maturata;
- 2) Rispettare i criteri di coerenza e organicità del Team di supporto proposto in rapporto ai servizi da svolgere;
- 3) Rispettare il vincolo del non incremento del valore economico dell'Offerta.

I CV del team di supporto dovranno evidenziare il possesso delle competenze e delle esperienze acquisite nello svolgimento di specifici ruoli in progetti precedenti.

A tal proposito, i CV in formato europeo potranno essere presentati in forma anonima e cioè rimuovendo informazioni e dati che permettano di risalire all'identità della risorsa specialistica, tale elaborazione non avrà limiti di numerosità delle pagine. In particolare, potranno essere rimossi:

- a) Dati anagrafici:
  - a. Nome e cognome;
  - b. Codice fiscale;
- b) Dati di contatto:
  - a. Indirizzi di residenza o domicilio;
  - b. Contatti telefonici;
  - c. Contatti e-mail o social network.

Di seguito viene riportato il dettaglio dei requisiti minimi richiesti per ogni profilo professionale inserito nel prospetto indicativo.

**R6 – Tecnico Specializzato Reti e Sistemi:**

È richiesto che la risorsa di Tecnico Specializzato Reti e Sistemi fornita sia inquadrata almeno come Impiegato Network Engineering al livello B3 del CCNL Industria Metalmeccanica.

- ii. Possesso della certificazione Cisco CCNA Implementing and Administering Cisco Solutions Esame 200-301, attestante le abilità nell'installazione, configurazione e diagnostica di piccole e medie reti aziendali e di tutti i servizi di networking essenziali. La validità di tale certificazione, inoltre, dovrà coprire l'intero periodo di vigenza del contratto.

**R5 – Account Manager:**

- A. Competenze professionali:
  - i. Esperienza lavorativa di almeno n.15 (quindici) anni nel settore Information Technology (di seguito IT);
  - ii. Precedente esperienza da capo progetto;
  - iii. Conoscenza del contesto applicativo;
  - iv. Orientamento al problem solving.

B. Ambiti di responsabilità:

- i. Referente unico del Fornitore per la gestione del Contratto;
- ii. Si interfaccia direttamente con il Responsabile Amministrazione del Committente;
- iii. Supporta il management del Committente nella gestione della fornitura;
- iv. Costituisce l'ultimo punto di escalation dei problemi della fornitura (tecnici, economici, gestionali, ecc.).

R4 – Program Manager:

A. Competenze professionali:

- i. Esperienza lavorativa di almeno n.8 (otto) anni nel settore IT, di cui almeno n.5 (cinque) anni in ambito Pubblica Amministrazione;
- ii. Competenze di Capo Progetto e padronanza delle principali tecniche e deliverable di project management;
- iii. Aver condotto gruppi di lavoro, anche numerosi, di elevata professionalità;
- iv. Aver condotto progetti su applicativi gestionali differenti curandone la delivery.

B. Competenze aggiuntive:

- i. Conoscenza di applicazioni informatiche con architetture tecniche ed aspetti funzionali analoghe a quelle descritte nella presente specifica, maturata attraverso varie esperienze di progetto, con capacità di soluzione di problematiche particolarmente complesse;
- ii. Esperienza su processi di gestione della qualità nella realizzazione di soluzioni informatiche;
- iii. Esperienza su metodologie di Configuration Management, Issue Management, Change Request Management, Claim Management;
- iv. Esperienza nell'utilizzo di tool di knowledge management, gestione documentale, gestione configurazione di progetto, gestione issue e change request;

C. Ambiti di responsabilità:

- i. È responsabile, per le attività di competenza, del rispetto:
  - a. dei tempi di consegna indicati e/o concordati con il responsabile di progetto del Committente, del rispetto dei costi esposti in fase di preventivazione del progetto;
  - b. delle funzionalità previste in fase progettuale;
  - c. degli standard qualitativi, documentativi e tecnici definiti dal Committente;
- ii. In qualità di responsabile del progetto fornisce gli indirizzi generali al team di supporto e a eventuali altre risorse attivate al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni sottoscritti;
- iii. Fornisce indicazioni alle strutture aziendali sull'andamento del progetto;
- iv. Predisporre il Piano Generale di Lavoro ed eventuali piani specifici di lavoro;
- v. Controlla l'andamento del progetto, monitorando risorse e scadenze e facendosi cura di:
  - a. Produrre report sullo stato di avanzamento del progetto;
  - b. Evidenziare eventuali deviazioni dal piano;
  - c. Individuare iniziative per risolvere carenze e/o deviazioni;
- vi. Adempie alle attività previste in ambito aziendale per rendere disponibili servizi e risorse necessarie per la realizzazione del progetto nei tempi e nelle modalità previsti dai piani;
- vii. Risolve eventuali problematiche che emergano in corso d'opera oppure, qualora non riuscisse a risolvere il problema, attiva azioni di escalation;
- viii. Coordina e gestisce i gruppi di lavoro per lo svolgimento delle attività previste;
- ix. Definisce la struttura e verifica i contenuti dei deliverable di progetto;
- x. Garantisce la completezza e la coerenza della documentazione di progetto;
- xi. Predisporre tool per la gestione della documentazione di progetto;
- xii. Definisce i criteri per la gestione della configurazione di progetto;
- xiii. Gestisce i report concernenti issue, change request e reclami, e ne monitora lo stato di avanzamento dandone evidenza al Committente tramite il dirigente Responsabile del progetto.

R3 – Project Manager:

- A. Competenze professionali:
- i. Esperienza lavorativa di almeno n.5 (cinque) anni nel settore IT, di cui almeno n.3 (tre) anni in ambito Pubblica Amministrazione;
  - ii. Esperienza di pianificazione di attività su progetto delle risorse, con particolare riferimento al dimensionamento quantitativo e qualitativo delle risorse ad esso assegnate;
  - iii. Esperienza di realizzazione, rilascio, collaudo e documentazione di soluzioni tecniche, con particolare riferimento a problematiche complesse;
- B. Competenze aggiuntive:
- i. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo in oggetto (applicativi gestionali);
  - ii. Conoscenza approfondita di applicazioni informatiche con architetture e aspetti funzionali analoghi a quelli in oggetto, maturata attraverso esperienze di progetto, con capacità di soluzione di problematiche complesse;
  - iii. Conoscenza approfondita dei software di base in utilizzo presso l'Amministrazione degli Archivi notarili (MS Dynamics, M365);
- C. Ambiti di responsabilità:
- i. È il diretto responsabile del progetto dal punto di vista tecnico e funzionale e ha le competenze specialistiche di maggior rilievo nell'ambito della fornitura. Indica al team di supporto, e agli eventuali team specifici, gli indirizzi generali al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni concordati con il Committente;
  - ii. Nell'ambito del team da lui diretto è responsabile dell'adeguamento quantitativo e qualitativo dei componenti del team rispetto ai compiti loro spettanti:
    - a. È tenuto a adempiere alle attività previste in ambito aziendale per rendere disponibili servizi e risorse necessarie per la realizzazione del progetto nei tempi e nelle modalità previsti dai piani di lavoro;
    - b. È tenuto a risolvere eventuali problematiche che emergano in corso d'opera e a effettuare azioni di escalation qualora non riuscisse a risolvere il problema (Problem Solver);
    - c. È responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi definiti da ClienteXXXX;
    - d. Coordina la realizzazione dei deliverable di progetto
    - e. Produce e mantiene aggiornata la documentazione di progetto relativa alla propria area di competenza, anche avvalendosi di eventuali tool adottati nell'ambito del progetto;
    - f. Coordina le azioni di propria competenza relative alla gestione di issue e change request;
    - g. Si coordina e coadiuva i responsabili dell'Amministrazione nell'analisi funzionale.

## R2 – Analista funzionale senior:

- A. Competenze professionali:
- i. Esperienza lavorativa di almeno n.4 (quattro) anni nel settore IT;
  - ii. Esperienza di definizione, rilascio, collaudo e documentazione di soluzioni tecniche, con particolare riferimento a problematiche complesse;
- B. Competenze aggiuntive:
- i. Esperienza specifica di almeno n.1 (uno) anno in ambito PA con il ruolo di Analista Funzionale/di Processo;
  - ii. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo in oggetto (applicativi gestionali);
  - iii. Conoscenza approfondita dei software di base in utilizzo presso l'Amministrazione degli Archivi notarili (MS Dynamics, M365);
- C. Ambiti di responsabilità:
- i. È il diretto responsabile dei task a lui assegnati dal punto di vista funzionale, fornisce gli indirizzi generali al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni sottoscritti;
  - ii. Nell'ambito del team di supporto è responsabile delle verifiche, dei test e della formazione rispetto ai compiti lui spettanti;  
Fornisce indicazioni alle strutture aziendali sulle aree di sua responsabilità:

1. È tenuto a risolvere eventuali problematiche che emergessero in corso d'opera e ad effettuare azioni di escalation qualora non riuscisse a risolvere il problema;
2. È responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi definiti dal Committente;
3. Mantiene aggiornata la documentazione di progetto relativa alla propria area di competenza, mediante l'utilizzo degli appositi tool adottati nell'ambito del progetto;
4. Mantiene aggiornata la documentazione relativa alla configurazione di progetto della propria area di competenza.

R1 – Analista programmatore senior

- A. Competenze professionali:
  - i. Esperienza lavorativa di almeno n.4 (quattro) anni nel settore IT;
  - ii. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo in oggetto (ERP, RDBMS);
- B. Competenze aggiuntive:
  - i. Conoscenza approfondita di applicazioni informatiche con architetture e aspetti funzionali analoghi a quelli di competenza;
  - ii. Conoscenza approfondita dei software di base in utilizzo presso l'Amministrazione degli Archivi notarili (MS Dynamics, M365);
  - iii. Capacità di comunicazione e interazione sugli aspetti tecnici nei confronti dei clienti;
- C. Ambiti di responsabilità:
  - i. Definisce e documenta l'analisi sulla base dei Requisiti/Utente forniti; Definisce le specifiche di dettaglio relative ai sistemi ed alle interfacce dati di input/output;
  - ii. Realizza e modifica, se necessario, i sistemi e/o i database sulla base delle specifiche definite;
  - iii. Definisce il programma di test dei sistemi realizzati e provvede alla sua realizzazione e alla sua documentazione.

Costituisce elemento di premialità, ai fini dell'attribuzione del punteggio, la comprovata e documentata esperienza progettuale, attestata da certificazioni di project management e certificazioni Microsoft coerenti con l'ambito applicativo e il contesto tecnologico delineato dalla UCAN.

## 6.2. Referenze

La UCAN inoltre richiede che sia fornita una breve presentazione aziendale del Fornitore supportata da referenze idonee a comprovare l'esperienza, l'affidabilità e la capacità operativa nell'ambito oggetto della gara, con riferimento ai processi, alle tecnologie e ai servizi oggetto dell'affidamento, maturate in contesti analoghi e nel perimetro della Pubblica Amministrazione Centrale.

### 6.2.1. Esperienze e competenze sviluppate in realtà affini

Si richiede al Fornitore di dettagliare le competenze maturate nei processi oggetto del presente documento, evidenziando le attività svolte tramite tecnologie Microsoft Power Platform, Microsoft Dynamics Finance & Operations e Microsoft Customer Service, e descrivendo le esperienze realizzate presso organizzazioni con caratteristiche, esigenze o contesti operativi comparabili. Per ciascuna esperienza si prega di indicare:

- ambito progettuale e processi coinvolti;
- soluzioni Microsoft adottate;
- modalità operative, ruolo del Fornitore e risultati conseguiti.

Nel caso in cui il Fornitore non abbia operato in realtà affini, indicare n.a. (not applicable).

### 6.2.2. Referenze in ambito Pubblica Amministrazione Centrale

Il Fornitore è invitato a elencare le proprie esperienze presso Pubbliche Amministrazioni Centrali, con particolare attenzione ai processi analoghi a quelli descritti nel presente documento e alle tecnologie Microsoft utilizzate. La descrizione dovrà includere:

- contesto amministrativo e obiettivi del progetto;

- ambiti funzionali e processi supportati;
- soluzioni tecnologiche adottate;
- approccio operativo e risultati ottenuti.

Nel caso in cui il Fornitore non abbia operato in contesti della Pubblica Amministrazione Centrale, indicare n.a. (not applicable).

## 7.Presa in carico del servizio

---

Il Fornitore dovrà prendere in carico tutte le attività rientranti nel perimetro definito. A tal fine, dovrà:

- organizzare e condurre riunioni di allineamento e trasferimento delle conoscenze con il fornitore uscente;
- analizzare la documentazione disponibile;
- approfondire gli aspetti tecnici, funzionali e organizzativi necessari a garantire la continuità dei servizi.

Il processo di onboarding dovrà essere gestito con modalità strutturate, tracciate e coerenti con le indicazioni dell'Ufficio Centrale degli Archivi notarili.

## 8.Sede di lavoro

---

Le attività saranno svolte sia da remoto che in presenza.

A tal proposito, si precisa che le attività di design e progettazione degli applicativi low-code a supporto dei processi interni e il servizio di presidio sistemistico dovranno essere erogati in presenza on-site presso l'Ufficio Centrale degli Archivi Notarili, in Roma in Via Padre Semeria n. 95.

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi oggetto del presente appalto, le attività potranno essere svolte dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 7:30 – 18:30. Il Fornitore dovrà garantire la continuità operativa all'interno di tale intervallo, fatti salvi i periodi di chiusura aziendale e le festività nazionali. Eventuali esigenze specifiche dell'Amministrazione che richiedano attività in giornate o fasce orarie differenti saranno comunicate con adeguato anticipo, al fine di consentire al Fornitore una corretta pianificazione delle attività.

Infine, l'attività svolta presso la sede UCAN non costituisce trasferta ai fini del presente capitolato.

## 9.Accesso remoto

---

Il Fornitore dovrà adottare strumenti di connessione sicuri e conformi alle policy dell'Amministrazione. L'accesso ai sistemi avverrà tramite VPN o strumenti equivalenti, secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione.

## 10.Turn over

---

Saranno individuate specifiche figure chiave del team del Fornitore.

In caso di sostituzione, il Fornitore dovrà fornire:

- comunicazione formale con congruo preavviso all'Amministrazione;
- periodo di affiancamento con gestione del passaggio di consegne;
- garanzia che i livelli di servizio non subiscano impatti.

# 11.Dotazione informatica

---

La dotazione informatica necessaria all'erogazione del servizio è a carico del Fornitore.

Tutto il personale impegnato nelle attività da remoto dovrà essere dotato di:

- smartphone personale o aziendale per l'installazione delle applicazioni di autenticazione forte (Strong Authentication);
- dispositivi conformi ai requisiti di sicurezza definiti dall'Amministrazione.

In casi eccezionali, potrà essere autorizzato l'uso di token fisici nominativi e non cedibili.

# 12.Lingua

---

Le attività dovranno essere svolte in lingua italiana.

Su richiesta del Committente, potrà essere richiesto l'utilizzo della lingua inglese (livello minimo B2), sia per comunicazioni sia per la redazione di specifica documentazione.

# 13.Knowledge Sharing

---

L'Amministrazione degli Archivi notarili opera in un contesto articolato, caratterizzato dall'interazione tra diversi uffici interni e tra le numerose sedi degli Archivi diffuse sul territorio nazionale. Il Fornitore è tenuto a:

- integrarsi efficacemente nel contesto organizzativo;
- adottare un approccio collaborativo verso tutti gli stakeholder;
- garantire la condivisione strutturata delle conoscenze;
- assicurare continuità informativa tra persone, team e uffici.



Codice affidamento ITZ0014L26

**ATTIVITÀ DI COMMITTENZA AUSILIARIA, AI SENSI DELL'ART. 62, COMMA 10 DEL D. LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI DIGITALIZZAZIONE E AUTOMAZIONE DEI PROCESSI CONTABILI DEGLI ARCHIVI NOTARILI E DI PREDISIO SISTEMISTICO ON-SITE SVOLTA TRAMITE GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA EX ART. 71 D. LGS. 36/ 2023 DEL CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI**

**PRO04\_SCHEMA DI CONTRATTO QUADRO**

**(ex art. 41, d.lgs. 36/2023)**

**CIG: -----**

**TRA**

ACI Informatica S.p.A. con sede in Roma, via Fiume delle Perle n. 24, Codice Fiscale 00405030586 e Partita IVA 00883311003, in persona del Direttore Approvvigionamenti e Centrale di Committenza, Ing. Stefano Carosi (di seguito per brevità ACI Informatica), autorizzato al presente atto giusta Procura speciale autenticata nelle firme dal Notaio Marco Pinto di Roma in data 17 marzo 2025, Repertorio n. 18254, Raccolta n. 12941,

*- Stazione Appaltante*

**E**

l'impresa ....., con sede legale in ..... (.....),  
Via ..... CAP ....., capitale sociale €.....,  
iscritta nel Registro delle Imprese di ..... Codice fiscale n.°  
..... , partita IVA....., rappresentata da .....in qualità  
di..... giusti poteri risultanti da .....  
[eventuale, in caso di R.T.I.] in qualità di mandataria del RTI costituito con l'impresa  
..... con sede legale in ..... (.....), Via  
.....C.a.p. ....iscritta nel Registro delle Imprese di  
..... con Codice fiscale n.° .....partita  
IVA.....(Mandante) e l'impresa ..... con sede  
legale in ..... (.....), Via ..... CAP .....iscritta  
nel Registro delle Imprese di ..... con Codice fiscale n.°  
.....partita IVA.....(Mandante)

*- Appaltatore -*



La Stazione Appaltante e l'Appaltatore (nel prosieguo, unitamente denominati "Parti")

### PREMESSO CHE

- A.** la Stazione Appaltante ha approvato con disposizione a firma del Direttore Approvvigionamenti e Centrale di Committenza del .../.../....., l'avvio di una Procedura Aperta indetta mediante ASP (Application Service Provider) di Consip S.p.A. in nome e per conto dell'Ufficio Centrale degli Archivi Notarili (in seguito UCAN) per la stipula di un contratto quadro di 36 mesi avente ad oggetto il servizio di digitalizzazione e automazione dei processi contabili degli archivi notarili e di presidio sistemistico on-site, il cui importo complessivo a base d'appalto è pari ad € ....., di cui €..... per oneri relativi alla sicurezza non soggetti a ribasso;
- B.** ACI Informatica, con bando di gara inviato alla BDNCP attraverso la piattaforma digitale certificata il ..... e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea al n. .... del .../.../....., nonché nella sezione bandi di gara e contratti del sito istituzionale di ACI Informatica in conformità agli artt. 84 e 85 del D.Lgs. n. 36/2023, ha indetto una procedura aperta, ai sensi dell'art. 71, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., aggiudicata con il criterio di cui al comma 1 dell'art. 108 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.;
- C.** nei confronti del concorrente collocatosi primo in graduatoria, ....., sono state esperite le verifiche concernenti le dichiarazioni presentate in sede di gara;
- D.** all'esito dell'anzidetta procedura, è stata disposta dal Direttore Approvvigionamenti e Centrale di Committenza, l'aggiudicazione in favore di ....., comunicata ex art. 90 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. a tutti i concorrenti, ivi compreso il predetto Aggiudicatario, con nota del .../.../....., prot. ....;
- E.** l'Aggiudicatario ha presentato la documentazione richiesta e, divenuta efficace l'aggiudicazione ai sensi dell'art. 17 co. 7 del D.Lgs. n.36/2023 in data .../.../....., si può procedere alla stipula del relativo Contratto;
- F.** l'Appaltatore conferma e ribadisce tutte le dichiarazioni formulate con la propria offerta in sede di gara, ed in particolare di avere offerto il prezzo di €....., di cui €..... per oneri relativi alla sicurezza, non soggetti a ribasso;
- G.** *(eventuale, in caso di R.T.I.)* con scrittura privata munita di autentica delle firme Rep. n. .... in data .../.../..... per Dott. .... Notaio in ....., iscritto al Collegio Notarile di ....., le Imprese ..... e ..... si sono costituite, ai sensi dell'art.68 D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., in Raggruppamento Temporaneo di Imprese, designando quale Capogruppo l'Impresa ....., conferendo al legale rappresentante di quest'ultima mandato collettivo speciale irrevocabile con rappresentanza, affinché possa compiere in nome proprio e per conto della mandante tutte le operazioni e gli atti di qualsiasi natura dipendenti dal presente affidamento, fino all'estinzione di ogni rapporto;
- H.** ai sensi del D.Lgs. n.159/2011, sussistono i presupposti di legge per la stipulazione del presente Contratto, giuste le informazioni antimafia rilasciate dall'U.T.G.-Prefettura di



....., in data ..../..../..... con Prot. n. ...., relativa all'Impresa ..... ( *in caso di RTI ripetere per ognuno dei componenti il Raggruppamento, in caso di avvalimento ripetere anche per l'impresa ausiliaria*) [oppure] decorso il termine previsto e procedendo anche in assenza delle informazioni antimafia.; ACI Informatica S.p.A., tramite il portale della Banca Dati Nazionale Antimafia (B.D.N.A.) ha richiesto per l'impresa ..... in data ..... l'informazione antimafia ai sensi dell'art. 85 del Decreto Legislativo 159/2011 e s.m.i e, trascorsi più di 30 (trenta) giorni da detta richiesta ACI Informatica S.p.A., è legittimata a procedere alla stipula del presente Contratto (*in caso di RTI ripetere per ognuno dei componenti il Raggruppamento e in caso di avvalimento per l'impresa ausiliaria*);

- I. il Responsabile Unico del Progetto (RUP) è .....
- J. il Direttore dell'Esecuzione del contratto (DEC) è .....
- K. tutti i predetti atti devono aversi qui per integralmente richiamati e trascritti.

Tutto ciò premesso, tra le Parti sopra costituite si conviene quanto segue:

## **ART. 1 VALIDITÀ DELLE PREMESSE. ALLEGATI. NORME REGOLATRICI**

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Accordo Quadro ed hanno ad ogni effetto valore di patto.

L'esecuzione dell'Accordo Quadro è disciplinata, oltre che da quanto disposto nel medesimo e in tutti i documenti che fanno parte dello stesso ai sensi del successivo art. 3, dalle disposizioni di cui al D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., dal Codice Civile, e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate.

ACI Informatica, ai sensi della normativa e prassi vigente, provvederà a comunicare all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) i fatti riguardanti la fase di esecuzione del presente Contratto.

## **ART. 2 OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO**

ACI Informatica S.p.A., in nome e per conto della UCAN ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023, affida all'Appaltatore, che accetta senza riserva alcuna, l'esecuzione del servizio di digitalizzazione e automazione dei processi contabili degli archivi notarili e di presidio sistemistico on-site secondo quanto meglio precisato nel presente Accordo Quadro e nei relativi allegati, in particolare il Capitolato Tecnico (di seguito anche solo "Capitolato"), che l'Appaltatore dichiara di conoscere e accettare integralmente, senza riserva o eccezione alcuna.

Il presente Accordo Quadro definisce la disciplina operativa e normativa per l'esecuzione del servizio di digitalizzazione e automazione dei processi contabili degli archivi notarili ed in particolare per i servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (SVI), di Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "software pregresso e non in garanzia" (MAD/MAC) comprensivo del Servizio di Help Desk di primo e secondo livello, di Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS) e di Presidio sistemistico on-site, il tutto secondo le modalità e le condizioni indicate nel presente Accordo Quadro e nel Contratto Attuativo eventualmente stipulato con l'appaltatore da UCAN.



Con la stipula del presente Accordo Quadro ACI Informatica S.p.A., ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023, affida all'Appaltatore, che accetta senza riserva alcuna, l'esecuzione dei servizi suindicati secondo quanto meglio precisato nel presente Accordo Quadro e nei relativi allegati con particolare riferimento al Capitolato Speciale di Appalto di Servizi - Parte Generale ed al Capitolato Tecnico, sub lett. "...".

L'Appaltatore si impegna ad eseguire le anzidette attività in ottemperanza alla normativa vigente, alla disciplina del procedimento concorsuale, alle prescrizioni del presente Accordo Quadro e relativi allegati, in particolare del Capitolato Speciale di Appalto di Servizi - Parte Generale e del Capitolato Tecnico.

I servizi oggetto del presente appalto dovranno essere prestati, a seguito della sottoscrizione del Contratto Attuativo, con le modalità e alle condizioni stabilite nel presente Accordo Quadro e relativi allegati, ivi inclusi il Capitolato Tecnico e l'Offerta Tecnica.

Il presente Accordo Quadro stabilisce le condizioni e le prescrizioni che resteranno in vigore per tutta la durata del medesimo Accordo e che regoleranno il successivo Contratto Attuativo.

Dopo la sottoscrizione del presente Accordo Quadro i termini e le condizioni dello stesso costituiranno la base per la formulazione del Contratto Esecutivo da parte di UCAN per il soddisfacimento dei fabbisogni specifici.

Con la conclusione dell'Accordo Quadro l'Appaltatore si impegna ad assumere i servizi che successivamente saranno richiesti dalla Committente UCAN, ai sensi del presente Accordo Quadro, entro il periodo di validità ed il tetto di spesa previsti per la Committente. L'Appaltatore non avrà nulla a pretendere in relazione al presente Accordo Quadro fintantoché la Committente non affiderà il Contratto Attuativo. Il presente Accordo Quadro non determina pertanto alcun obbligo in capo ad ACI Informatica, ma unicamente l'obbligo di applicare al futuro Contratto Attuativo le condizioni contrattuali predefinite nell'Accordo Quadro stesso.

Dopo la sottoscrizione del presente Accordo Quadro, i termini e le condizioni dello stesso costituiranno la base per la formulazione del Contratto Esecutivo da parte di UCAN per il soddisfacimento dei fabbisogni specifici.

Il Contratto Attuativo dovrà contenere le seguenti indicazioni minime:

- i servizi richiesti;
- l'importo dei servizi richiesti con le specifiche prestazioni e gli importi complessivi;
- il Responsabile del Procedimento (RUP) del Contratto Attuativo;
- il Direttore dell'Esecuzione del Contratto Attuativo;
- i riferimenti del responsabile Amministrazione della Committente che provvederà alla gestione amministrativa del Contratto Attuativo;
- il nominativo del Responsabile dell'Appaltatore del Contratto Attuativo;
- la programmazione di massima delle attività;
- CIG della gara e CIG derivato per l'Accordo Attuativo;
- dati relativi alla fatturazione;
- ogni altra indicazione prevista dalla normativa vigente di settore.

Il Contratto Attuativo sarà stipulato ai prezzi riportati all'art 4.



### ART. 3 DOCUMENTI COSTITUENTI L'ACCORDO QUADRO

Fanno parte integrante e sostanziale del presente Accordo Quadro e si intendono allegati allo stesso, ancorché non materialmente e fisicamente uniti al medesimo, gli atti e i documenti del procedimento concorsuale, che si hanno per integralmente richiamati e trascritti, nonché i documenti tecnici ed amministrativi e in particolare i seguenti atti, qui allegati in copia informatica:

- a. Capitolato Speciale di Appalto (d'ora in poi CSA) di Servizi Parte Generale;
- b. Capitolato Tecnico;
- c. (*eventuale*, in caso di RTI) il mandato costitutivo del Raggruppamento di imprese, qui allegato in originale o copia conforme all'originale sub lett. "\_\_\_";
- d. l'offerta economica prodotta dall'Appaltatore in sede di gara, allegata al presente atto sotto la lettera "\_\_\_";
- e. Offerta Tecnica dell'Appaltatore presentata in fase di gara;
- f. il DUVRI (Documento Unico di valutazione dei Rischi interferenti redatto dal RUP) ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008;
- g. la garanzia definitiva – ai sensi dell'art.117 del D.Lgs. n.36/2023 - prodotta dall'Appaltatore con Polizza fidejussoria a garanzia della buona esecuzione del presente Contratto, qui allegata unitamente alla/e Certificazione/i di qualità prodotte ai sensi dell'art. 106 comma 8 del D.Lgs. n. 36/2023;
- h. polizza di responsabilità civile professionale per i rischi derivanti dallo svolgimento delle attività di propria competenza, per tutta la durata del servizio e sino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione;
- i. la Dichiarazione dell'Appaltatore, presentata in sede di offerta con cui è stata manifestata l'intenzione di subappaltare nei limiti di cui all'art.119 del D.Lgs. n. 36/2023;
- j. (*eventuale, in caso di avvalimento*) il contratto di avvalimento stipulato tra l'Appaltatore e l'impresa ausiliaria ai sensi dell'art. 104 del D.Lgs. n. 36/2023.....
- k. lo schema di Contratto Attuativo (Allegato....);

L'affidamento viene accettato dall'Appaltatore con l'osservanza piena, assoluta, incondizionata ed inderogabile delle norme, condizioni, patti, obblighi, oneri e modalità previsti nel presente Accordo Quadro ed in tutti gli atti e documenti in esso richiamati, siano o meno essi qui materialmente allegati, con particolare riferimento al Capitolato Speciale di Appalto di Servizi - Parte Generale ed al Capitolato Tecnico.

### ART. 4 IMPORTO DELL'AFFIDAMENTO

L'importo massimo dell'Accordo Quadro, al netto dell'I.V.A., è pari ad €....., comprensivo di €..... per oneri della sicurezza.

I servizi a consumo potranno essere acquistati, ove necessario, fino alla concorrenza del corrispettivo massimo complessivo sopra indicato e verranno erogati, di volta in volta, solo



previa richiesta della Committente, nei limiti di quanto di volta in volta richiesto tramite la sottoscrizione del Contratto Attuativo.

ACI Informatica si riserva la facoltà, nei limiti di cui all'art. 76, comma 6 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., di affidare all'aggiudicatario, nei successivi tre anni dalla stipula del contratto, nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi, secondo quanto previsto nel progetto posto alla base del presente affidamento, per una durata pari a 36 mesi per un importo stimato complessivamente non superiore ad € ..... al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze

ACI Informatica si riserva la facoltà di esercizio dell'opzione di cui sopra comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 2 *giorni* prima della scadenza del contratto originario.

Il corrispettivo complessivo per i servizi prestati in esecuzione del Contratto Attuativo è determinato in ragione dei prezzi unitari e dei canoni stabiliti come di seguito riportato:

a) prezzi di cui all'Offerta Economica (All....);

Pr.	Attività	ID	Modalità di erogazione	DESCRIPTION	Q.tà gg/persona – n. Mesi	Tariffa giornaliera/canone mese	Valore complessivo €
1	Digitalizzazione e automazione processi contabili	SVI	A consumo	Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (SVI)	4.250		
2		MAD - MAC	A canone	Servizi di Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva di "software pregresso e non in garanzia" (MAD/MAC)	36		
3	Supporto specialistico Help Desk	HD	A canone	Servizio di Help Desk di primo e secondo livello			
4	Supporto specialistico amministrativo-contabile, governance, monitoraggio e change management	SS	A consumo	Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS)	1.103		
5	Servizio di Presidio sistemistico on-site	SP	A canone	Presidio sistemistico on-site delle Pdl, stampanti e rete LAN	36		

I suddetti prezzi s'intendono:

- 1) .....Euro quale tariffa unitaria per ogni giornata/uomo per i servizi professionali a consumo per il Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (SVI) di cui al Pr. 1 della tabella;
- 2) ..... Euro quale canone mensile per Servizi di Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva (MAD/MAC) e per il Servizio a canone di Help Desk i cui ai Pr. 2 e 3 della tabella;
- 3) .....Euro quale tariffa unitaria per ogni giornata/uomo per i servizi professionali a consumo per il Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS) di cui al Pr.4 della tabella;
- 4) ..... Euro quale canone mensile per il Presidio sistemistico on-site delle Pdl, stampanti e rete LAN di cui al Pr.5 della tabella.

Al fine dell'affidamento all'Appaltatore dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro, la Committente potrà emettere un Contratto Attuativo fino al raggiungimento dell'importo massimo, come sopra riportato.

Qualora le prestazioni oggetto del presente Contratto ricadano nel campo di applicazione del D.Lgs. n. 81/08 e successive modificazioni, il sistema di corrispettivo comprende anche i



compensi relativi agli eventuali costi derivanti da rischi da interferenza individuati dal DUVRI allegato al presente Contratto alla lett. “....”.

ACI Informatica S.p.A., ai sensi dell’art. 60, del D.Lgs. n. 36/2023, applicherà la formula di revisione prezzi, calcolata sugli indici indicati nel comma 3 dell’art 60 del D.Lgs. n. 36/2023, come di seguito riportata:

*Per servizi e forniture:*

*qualora, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione del costo dell'appalto, l'indice riporti una variazione percentuale superiore al 5% rispetto al valore del medesimo indice nel mese di stipula del contratto, i prezzi unitari saranno adeguati in misura pari al 80% della variazione riportata a partire dal mese successivo a quello di rilevazione.*

## **ART. 5 ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE RELATIVI ALL'ESECUZIONE**

Rientrano tra gli obblighi a carico dell'Appaltatore e si intendono, pertanto, adeguatamente remunerati nel corrispettivo di cui all'articolo 4 del presente Accordo Quadro, le prestazioni afferenti all'esecuzione di quanto proposto in sede di offerta, anche in via migliorativa

## **ART. 6 DURATA DELL'ACCORDO QUADRO**

La durata del presente Accordo Quadro è fissata in 36 mesi dalla data di sottoscrizione dello stesso.

Il presente Contratto Attuativo ha una durata di 36 (trentasei) mesi solari, la cui decorrenza ha inizio dalla data di sottoscrizione del verbale di attivazione dei servizi, in conformità a quanto stabilito nel Capitolato Tecnico al punto 4.9.5.

L'Appaltatore sarà obbligato ad eseguire i servizi richiesti mediante contratto esecutivo ad esaurimento dell'importo complessivo del presente Accordo Quadro.

## **ART. 7 PAGAMENTO E TRACCIABILITÀ**

### *7 a) Termini di pagamento*

Il corrispettivo contrattuale di cui al precedente art. 4 sarà fatturato secondo le modalità di seguito indicate:

La fatturazione avverrà, nei confronti della Committente UCAN, secondo i seguenti criteri:

- 1) Per i servizi professionali a consumo per lo Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (SVI) dovranno essere emesse fatture con cadenza mensile posticipata sulla base dei giorni persona effettivamente lavorati riscontrabili tramite;
- 2) per i servizi a canone per la Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di “software pregresso e non in garanzia” (MAD/MAC) e per i servizi di Help Desk di primo e secondo livello (HD), dovranno essere emesse fatture con cadenza trimestrale posticipata ripartendo l'importo annuo in quote trimestrali di pari importo;
- 3) per il servizio a consumo per il Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS), dovranno essere emesse fatture annuali con cadenza mensile posticipata sulla base dei giorni persona



effettivamente lavorati riscontrabili tramite SAL;

4) per il servizio a canone di Presidio sistemistico on-site delle Pdl, stampanti e rete LAN, dovranno essere emesse fatture con cadenza trimestrale posticipata ripartendo l'importo annuo in quote trimestrali di pari importo

**7 b) Tracciabilità dei flussi finanziari**

I corrispettivi spettanti all'Appaltatore saranno accreditati unicamente a mezzo bonifico bancario/postale sul conto corrente dedicato ed intrattenuto presso ....., di cui al seguente codice IBAN: ....., esonerando ACI Informatica da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti in tal modo, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 21 e 125 del D.Lgs. 36/2023 sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136.

La/le persona/e delegata/e ad operare sul conto corrente di cui sopra sono:

- a) Sig. .... – nato a.....il .././....., c.f. ....;
- b) Sig. .... – nato a.....il .././....., c.f. ....;
- c) .....

**ART. 8 RESPONSABILE DELL'ACCORDO QUADRO**

Ai fini dell'esecuzione dell'Accordo Quadro l'Appaltatore ha nominato quale Responsabile dell'Accordo Quadro l'Ing./il Dott./Sig. ...., nato a ..... (.....) il giorno ..... (C.F.: .....

**ART. 9 TERMINI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E PENALI**

**9 a) Termini.**

L'affidamento dovrà essere eseguito entro il termine ultimo di 36 mesi (trentasei) mesi, a far data dalla stipula del presente Accordo Quadro.

**9 b) SLA e Penali.**

➤ **9.1\_Per i servizi di supporto specialistico e Help desk (HD):**

Per il Servizio di Supporto Specialistico e Help Desk, i tempi di presa in carico e i tempi di risoluzione garantiti dall'Appaltatore sono quelli definiti nella tabella di cui al Capitolato Tecnico al punto 4.6 ovvero, qualora inferiori (migliorativi), quelli offerti dall'Appaltatore in sede di gara e di seguito indicati:

Priorità	Livello	Descrizione	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
0	Bloccante	L'utente risulta bloccato nell'operatività del sistema.	Entro 1 ora lavorativa	Entro 24 ore lavorative
1	Alto	L'utente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità o perché le	Entro 4 ore lavorative	Entro 48 ore lavorative



		prestazioni risultano decisamente degradate.		
2	Medio	L'utente è in grado di usufruire del servizio, ma con prestazioni degradate.	Entro 16 ore lavorative	Entro 10 giornate lavorative
3	Lieve	L'utente avverte malfunzionamenti dei servizi, i quali però non ne condizionano l'utilizzo.	Entro 40 ore lavorative	N.A.

Per le penali si rinvia a quanto previsto al paragrafo 4.6 del capitolato tecnico

➤ **9.2\_Per il servizio di Presidio sistemistico on-site:**

Per il servizio di Presidio sistemistico on-site i tempi di intervento e i tempi di risoluzione garantiti dall'Appaltatore sono quelli definiti nella tabella di cui al Capitolato Tecnico al punto 4.9.6 e di seguito indicati:

Livelli di Gravità	Definizioni	Tempi di intervento	Tempi di risoluzione
Livello 1 – Alto Impatto	Procedure e programmi non sono disponibili (errori bloccanti). Sistemi ed apparati non sono disponibili (errori bloccanti).	Entro il tempo max di 4 ore lavorative	Entro il tempo max di 24 ore lavorative dalla richiesta di intervento
Livello 2 - Medio Impatto	Procedure e programmi sono parzialmente disponibili (altri errori). Sistemi ed apparati non sono disponibili (altri errori).	Entro il tempo max di 24 ore lavorative	Entro il tempo max non superiore a 96 ore lavorative dalla richiesta di intervento
Livello 3 – Basso Impatto	Procedure e programmi sono disponibili ma si rende necessario un intervento migliorativo.	Entro il tempo max di 48 ore lavorative	Entro il tempo max da concordare ma comunque non superiore a 168 ore lavorative dalla richiesta di intervento

Per le penali si rinvia a quanto previsto al paragrafo 4.9.6 e 4.9.7 del capitolato tecnico.

## ART. 10 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali effettuato per le finalità di cui al presente Accordo Quadro e al relativo contratto attuativo avverrà nel rispetto della normativa vigente in materia (Regolamento UE 2016/679, di seguito "GDPR", e D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.).

Qualora l'esecuzione delle attività oggetto del presente Accordo Quadro e al relativo contratto attuativo comporti il trattamento di dati personali di titolarità di UCAN, quest'ultima assumerà la veste di Titolare del trattamento e l'Appaltatore opererà in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

I rapporti tra le Parti relativi a tali trattamenti saranno disciplinati mediante la sottoscrizione di un separato atto di nomina a Responsabile del trattamento, da stipularsi contestualmente all'Accordo Attuativo.



## ART. 11 GARANZIA DEFINITIVA

L'Appaltatore, ai sensi dell'art.117 del D.Lgs. n. 36/2023, a garanzia delle obbligazioni assunte con il presente Contratto e degli impegni comunque previsti negli allegati al medesimo, ha prestato, con le modalità indicate nei documenti della procedura concorsuale, apposita garanzia cauzionale mediante Polizza fidejussoria n. ...., emessa in data .../.../..... dalla compagnia ....., con firma legalizzata ai sensi di legge, allegata al presente atto sotto la *sub* lett. “\_”.

## ART. 12 RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI E ASSICURAZIONI

Ai sensi dell'art. 117, comma 10 del D.Lgs 36/2023 l'Appaltatore ha stipulato una polizza di assicurazione per danni di esecuzione e responsabilità civile verso terzi causati nel corso dell'esecuzione dell'appalto avente validità dalla data di stipula del Contratto e per tutta la durata dello stesso.

La predetta copertura è costituita mediante Polizza Rct n.° ....., emessa in data .../.../..... dalla Compagnia ..... – con firma regolarmente legalizzata ai sensi di legge - e qui allegata con la *sub* lett. “\_” - per una somma assicurata pari all'ammontare del Contratto (€.....) e per un massimale contro la responsabilità civile verso terzi di €.....

## ART. 13 SUBAPPALTO, COTTIMO E SUB-CONTRATTI

Ai sensi dell'art.119 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., l'Appaltatore intende subappaltare le seguenti prestazioni:

- inserire prestazioni di.....
- .....

Aci Informatica provvederà alla verifica che nei contratti di subappalto e/o subcontratti sia inserita, a pena di nullità, la clausola con la quale ciascuno dei subappaltatori e/o subcontraenti assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 3 della Legge 136/2010. A tal fine, sarà cura dell'appaltatore inviare alla Rappresentanza di Aci Informatica, copia conforme all'originale del Contratto subappalto e/o subcontratto.

L'appaltatore si impegna affinché nel Contratto di subappalto e/o subcontratti sia inserita anche la seguente clausola:

*“L'impresa [...], in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa [...], si impegna a dare immediata comunicazione alla rappresentanza di Aci Informatica ed alla competente Prefettura- ufficio territoriale del Governo della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria”.*

## ART. 14 AVVALIMENTO [EVENTUALE]

Ai sensi dell'art.104 del D.Lgs. n. 36/2023, l'Appaltatore si obbliga nei confronti di ACI Informatica affinché l'impresa ausiliaria metta a disposizione per tutta la durata dell'appalto i requisiti e le risorse necessarie di cui è carente l'Appaltatore medesimo, in adempimento del



contratto stipulato fra l'Aggiudicatario e l'impresa ausiliaria, allegato al presente atto sotto la lettera "....".

Inoltre, ai sensi dell'art. 104 co.11 del D.Lgs. n. 36/2023 l'Appaltatore si obbliga comunque a svolgere i seguenti compiti essenziali: .....

Infine, ai sensi dell'art. 104, co. 7 del D.Lgs. n. 36/2023, l'Appaltatore e l'impresa ausiliaria sono responsabili in solido nei confronti di ACI Informatica in relazione alle prestazioni oggetto del Contratto. Gli obblighi previsti dalla normativa antimafia a carico dell'Appaltatore si applicano anche nei confronti del soggetto ausiliario, in ragione dell'importo dell'appalto posto a base di gara.

La violazione delle suddette disposizioni costituisce grave inadempimento contrattuale e comporta la risoluzione di diritto del presente Contratto ai sensi dell'art.1456 cod. civ..

Laddove il RUP dovesse accertare che le prestazioni oggetto del Contratto non sono svolte direttamente dalle risorse umane e strumentali dell'impresa ausiliaria che l'Appaltatore utilizza in adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di avvalimento, la Stazione Appaltante risolve il Contratto di appalto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ..

#### **ART. 15 SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI NEI LUOGHI DI LAVORO**

Le attività esecutive devono essere realizzate in ottemperanza alla normativa vigente ed in conformità al DUVRI allegato sub lett. "...".

#### **ART. 16 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Fermo restando quanto previsto nell'art. 5.1 del CSA Servizi – Parte Generale, si considera altresì grave inadempimento che potrà dar luogo alla risoluzione di diritto dell'Accordo Quadro e del Contratto Attuativo ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. in caso di non conformità a quanto previsto nel presente Accordo Quadro ovvero nel Capitolato Tecnico e a quanto dichiarato in sede di Offerta Tecnica dall'Impresa, anche in relazione a ciascun criterio di valutazione tecnica discrezionale/tabellare di cui alle tabelle al paragrafo 18.1 del Disciplinare di gara.

Inoltre, la Committente, come previsto al paragrafo 4.9.7. del capitolato tecnico, potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile (clausola risolutiva espressa) qualora il ritardo dell'Appaltatore nell'eliminare i malfunzionamenti e/o gli errori di sistema si protragga oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dall'avvenuto intervento.

Inoltre, ACI Informatica si riserva la facoltà di risolvere l'Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 122 del D.Lgs. 36/2023 e delle clausole di risoluzione espresse previste nella lex specialis, qualora la risoluzione del Contratto Attuativo sia imputabile a grave inadempimento dell'Operatore Economico, tale da far venire meno il rapporto fiduciario o la prosecuzione del servizio.

#### **ART. 17 RECESSO PER INFILTRAZIONE MAFIOSA**

ACI Informatica recederà dal presente Accordo Quadro e la UCAN dal Contratto Attuativo qualora pervenga, dalla Prefettura competente, la documentazione antimafia attestante, in capo all'Appaltatore, la sussistenza delle cause di divieto, di decadenza o di sospensione di cui all'art.



67 del D.Lgs. n. 159/2011 e ss.mm.ii. nonché la sussistenza di tentativi di infiltrazione mafiosa secondo quanto previsto dal medesimo D.Lgs. n. 159/2011. In tal caso, l'Appaltatore avrà diritto al pagamento delle prestazioni correttamente eseguite al momento del recesso ed il pagamento dei materiali utili esistenti in magazzino.

## ART. 18 COMUNICAZIONI TRA LE PARTI

Per gli effetti del presente Accordo Quadro, tutte le comunicazioni e tutti gli scambi di informazioni tra Stazione Appaltante e Appaltatore si intendono validamente ed efficacemente effettuate qualora rese all'indirizzo PEC \_\_\_\_\_ di ACI Informatica e all'indirizzo PEC \_\_\_\_\_ dell'Appaltatore.

L'Appaltatore dichiara che l'indirizzo PEC comunicato corrisponde al domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o, per l'operatore economico transfrontaliero, un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS.

Le comunicazioni della Stazione Appaltante si intendono conosciute dall'Appaltatore al momento del loro ricevimento al predetto indirizzo PEC.

## ART. 19 FORO COMPETENTE

Tutte le controversie, di qualsiasi natura e specie, derivanti dall'esecuzione dell'Accordo Quadro saranno devolute alla competenza esclusiva del Giudice Ordinario, Foro di Roma.

## ART. 20 SPESE DI CONTRATTO E TRATTAMENTO FISCALE

Il presente Contratto e i relativi allegati (capitolato generale e speciale d'appalto; elenco prezzi unitari; cronoprogramma) sono soggetti, ai sensi dell'articolo 2 della tariffa, parte prima, del d.P.R. 26 ottobre 1972, n. 642, all'imposta di bollo di euro XXXXX secondo quanto indicato nell'Allegato I.4 del D.Lgs. 36/2023.

Fascia di importo contratto (euro)	Imposta (euro)
< 40.000	esente
≥ 40.000 < 150.000	40
≥ 150.000 < 1000000	120
≥ 1.000.000 < 5.000.000	250
≥ 5.000 000 < 25.000.000	500
≥ 25.000.000	1.000

Il presente Contratto è altresì soggetto, ai sensi del combinato disposto degli articoli 5, comma 2, e 21 del D.P.R. n. 131/1986, all'imposta di registro.

Le spese di registrazione (i.e., imposta di registro e di bollo) sono a carico dell'Appaltatore e vengono assolte direttamente da quest'ultimo al momento della registrazione del Contratto presso l'Agenzia delle Entrate, cui l'Appaltatore è tenuto a provvedere entro 10 giorni dalla sottoscrizione del Contratto stesso, dandone adeguata evidenza ad ACI Informatica S.p.A.



Limitatamente all'imposta di registro, in caso di applicazione delle penali, la stessa verrà assolta da ACI Informatica S.p.A. addebitando il relativo importo all'Appaltatore a valere sui pagamenti successivi ovvero sulla rata di saldo.

Resta inteso che tutte le eventuali ulteriori spese di bollo e di registro dovute, sin dall'origine o in caso d'uso, ivi comprese quelle non espressamente contemplate dalla presente disposizione, sono a carico dell'Appaltatore che dovrà provvedere al loro assolvimento nei termini di legge.

#### **ART. 21 FIRMA DIGITALE**

Ai sensi dell'art. 18, comma 1, del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., l'Accordo Quadro sarà stipulato con scrittura privata e sottoscritto con firma digitale anche ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i..

**L'Appaltatore**

Il Legale rappresentante

**ACI Informatica S.p.A.**

il Direttore Approvvigionamenti e Centrale di Committenza  
Ing. Stefano Carosi

---

---



## APPROVAZIONE SPECIFICA

Si approvano specificamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341e 1342 cod. civ., le clausole contenute nei seguenti articoli:

Art. 2 Oggetto del Contratto

Art. 3 Documenti costituenti il Contratto.

Art. 4 Importo dell'affidamento e invariabilità del corrispettivo.

Art. 5 Oneri a carico dell'Appaltatore relativi all'esecuzione.

Art. 6 Durata del Contratto.

Art. 7 Pagamento e tracciabilità.

Art. 9 Termini per l'esecuzione delle prestazioni e penali.

Art. 10 Trattamento Dei Dati Personali

Art. 11 Garanzia definitiva.

Art. 12 Responsabilità civile verso terzi e assicurazioni.

Art. 13 Subappalto, cottimo e sub-contratti.

[eventuale] Art. 14 Avvalimento.

Art. 15 Sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro.

Art.16 Risoluzione del Contratto.

Art. 17 Recesso per infiltrazione mafiosa.

Art. 19 Foro competente.

Art. 20 Spese di Contratto e trattamento fiscale.

Art. 21 Firma digitale.

Si approvano altresì, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 cod. civ., le clausole contenute nei seguenti articoli del CSA di Servizi - Parte Generale:

Art. 1.3 Osservanza di leggi, regolamenti e norme.

Art. 1.4 Assicurazioni.

Art. 1.5 Pretese di terzi e clausola di manleva.

Art. 1.6.1 Uso di licenze.

Art. 1.6.2 Proprietà industriale e commerciale.

Art. 1.6.3 Proprietà, copyright, software.

Art. 1.6.4 Brevetti.

Art. 1.7 Doveri di riservatezza.

Art. 1.8.1 Variazioni richieste da ACI Informatica.

Art. 1.8.2 Variazioni richieste dall'Appaltatore.

Art. 1.8.3 Modifica soggettiva dell'Appaltatore e divieto di cessione del Contratto.



- Art. 1.9.1 Subappalto.
- Art. 1.9.2 Responsabilità dell'Appaltatore per il subappalto.
- Art. 1.9.3 Pagamento dei subappaltatori.
- Art. 1.10 Codice Etico e Modello Organizzativo. Patto di Integrità.
- Art. 1.12 Trattamento dei dati personali.
- Art. 2.1 Avvio dell'esecuzione del Contratto.
- Art. 2.2 Obblighi dell'Appaltatore nell'espletamento del Servizio.
- Art. 2.4 Programma cronologico e termini contrattuali del Servizio.
- Art. 2.5 Spostamento dei termini contrattuali dei singoli servizi.
- Art. 2.6 Piano di Esecuzione del Servizio ICT.
- Art. 2.7 Imballo e trasporto delle forniture.
- Art. 2.8.1 Consegna.
- Art. 2.8.2 Verifica di conformità e accettazione della fornitura.
- Art. 2.8.3 Non conformità – difetti.
- Art. 2.8.4 Prove e test per il servizio di installazione.
- Art. 2.9 Verifica di conformità e presa in carico del Servizio.
- Art. 2.10 Sorveglianza.
- Art. 2.12 Rappresentanza dell'Appaltatore.
- Art. 2.13 Svolgimento delle attività.
- Art. 2.14.1 Misure per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
- Art. 2.14.2 Regole comportamentali per l'accesso e l'utilizzo dei sistemi informativi di ACI Informatica.
- Art. 2.14.3 Monitoraggio per la sicurezza e conseguenze di una violazione delle regole.
- Art. 2.14.4 Accettazione delle clausole sistemi per la sicurezza delle informazioni di ACI Informatica.
- Art. 2.15.1 Generalità.
- Art. 2.15.2 Clausola sociale.
- Art. 2.15.3 Trattamento economico del personale.
- Art. 2.15.4 Tutela del personale e relative provvidenze.
- Art. 2.15.5 Prova degli adempimenti.
- Art. 2.15.6 Personale dei Subappaltatori.
- Art. 2.15.7 Orario di lavoro.
- Art. 2.16 Soggezioni particolari.
- Art. 2.17 Coordinamento e subordinazione rispetto ad altre attività di ACI Informatica.
- Art. 2.18 Sospensione del Servizio.
- Art. 2.19 Esecuzione in danno.
- Art. 3.1 Condizioni ambientali.



- Art. 3.2 Remuneratività dei prezzi contrattuali.
- Art. 3.3 Revisione prezzi.
- Art. 3.4 Nuovi prezzi.
- Art. 4.1 Responsabilità e danni.
- Art. 4.2 Penali.
- Art. 4.3 Modalità di fatturazione e pagamento. Interessi sui pagamenti.
- Art. 4.4 Tracciabilità dei flussi finanziari.
- Art. 4.5 Cauzione.
- Art. 4.6 Cessione dei crediti.
- Art. 4.7 Contestazioni.
- Art. 4.8 Imposte e tasse.
- Art. 4.9 Adempimenti ex art. 17-bis del D.Lgs. 9 luglio 1997, n. 241
- Art. 5.1 Risoluzione del Contratto.
- Art. 5.2 Procedimento di risoluzione del Contratto.
- Art. 5.3.1 Recesso ordinario.
- Art. 5.3.2 Recesso per fallimento dell'Appaltatore.
- Art. 5.3.3 Recesso per altre procedure concorsuali dell'Appaltatore.
- Art. 5.3.4 Obbligo di recesso.

**L'Appaltatore**

Il Legale rappresentante

**ACI Informatica S.p.A.**

Il Direttore Approvvigionamenti e Centrale di Committenza  
Ing. Stefano Carosi



Allegati:

- A) Capitolato Speciale di Appalto di Servizi – Parte Generale V 1.9\_ACI Informatica
- B) Capitolato Tecnico
- C) *[Eventuale]* Mandato di RTI
- D) *[Eventuale]* Contratto di Avvalimento
- E) Offerta economica prodotta dall'Appaltatore in sede di gara
- F) Offerta tecnica presentata dall'Appaltatore in sede di gara
- G) *[Eventuale]* DUVRI
- H) Garanzia definitiva
- I) Dichiarazione dell'Appaltatore di subappalto
- J) Polizza di responsabilità civile professionale
- K) Schema di Contratto Attuativo

Codice affidamento ITZ0014L26

Codice CIG DERIVATO: \_\_\_\_\_

### PRO05\_SCHEMA DI CONTRATTO ATTUATIVO

**SCHEMA DI CONTRATTO ATTUATIVO AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI  
DIGITALIZZAZIONE E AUTOMAZIONE DEI PROCESSI CONTABILI DEGLI ARCHIVI  
NOTARILI E DI PRESIDIO SISTEMISTICO ON-SITE, SVOLTA TRAMITE GARA  
EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA EX ART. 71 D. LGS. 36/ 2023  
DEL CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI**

**TRA**

\_\_\_\_\_ con sede in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ Codice Fiscale \_\_\_\_\_  
e Partita IVA \_\_\_\_\_

- Committente-

**E**

l'impresa ....., con sede legale in .....  
(.....), Via .....C.a.p. ...., capitale sociale  
€....., iscritta nel Registro delle Imprese di ..... Codice  
fiscale n.° ..... , partita IVA....., rappresentata da  
.....in qualità di..... giusti poteri risultanti da  
..... [eventuale, in caso di R.T.I.] in qualità di  
mandataria del RTI costituito con l'impresa ..... con sede  
legale in ..... (.....), Via .....C.a.p.  
.....iscritta nel Registro delle Imprese di ..... con Codice fiscale  
n.° .....partita IVA.....(Mandante) e l'impresa  
..... con sede legale in ..... (.....), Via  
.....C.a.p. ....iscritta nel Registro delle Imprese di  
..... con Codice fiscale n.° .....partita  
IVA.....(Mandante)

- Appaltatore -

Il Committente e l'Appaltatore (nel prosieguo, unitamente denominati "Parti")



## PREMESSO CHE

- A.** ACI Informatica S.p.A. all'esito dell'espletamento della procedura ITZ0014L26 da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ha stipulato, per conto dell'Ufficio Centrale degli Archivi Notarili (in seguito UCAN), con ..... in data ..... l'Accordo Quadro n° ..... per l'affidamento del servizio di digitalizzazione e automazione dei processi contabili degli archivi notarili e di presidio sistemistico on-site, il cui importo complessivo è pari ad € ....., esclusa IVA. Gli oneri relativi alla sicurezza non soggetti a ribasso sono pari a zero;
- B.** l'Accordo Quadro di cui alla precedente lettera A prevede all'articolo 2 che la UCAN potrà utilizzare l'Accordo Quadro per tutte le prestazioni di servizi e indicate nell'elenco prezzi dell'Accordo in base alle necessità della Committente che saranno dettagliate nel Contratto Attuativo, dove verrà precisato l'oggetto esatto delle prestazioni di servizi, le specifiche modalità di esecuzione degli stessi, i tempi di esecuzione (data inizio, data fine e data delle parti intermedie);
- C.** che pertanto il Committente intende affidare all'Appaltatore l'esecuzione dei servizi appresso specificati
- D.** che le previsioni del presente contratto esecutivo sono integrative e complementari alle disposizioni indicate nell'Accordo Quadro di cui costituisce parte integrante e sostanziale, e a tutti gli atti nello stesso richiamati ed approvati, concorrendo a regolare il rapporto tra l'Appaltatore e la Stazione Appaltante, come previsto dall'Accordo Quadro stesso;
- E.** che, per quanto non regolamentato dal presente contratto esecutivo, si rinvia a quanto previsto dall'Accordo Quadro e dal Capitolato Tecnico di Appalto e a tutte le clausole e gli allegati dagli stessi richiamati, i quali, anche se non materialmente uniti al presente, costituiscono espressione della manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra l'Amministrazione contraente e l'Appaltatore, relativamente alle attività e alle prestazioni contrattuali;
- F.** che in caso di contrasto tra Accordo Quadro e Contratto esecutivo, il primo prevarrà sul secondo, salvo diversa espressa volontà derogatoria delle parti manifestata in forma scritta;
- G.** che la Stazione Appaltante ha esperito con esito positivo la verifica del possesso dei requisiti generali e speciali in capo all'Appaltatore;
- H.** che il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) del Contratto Attuativo è .....
- I.** che il Direttore dell'Esecuzione del contratto (DEC) del Contratto Attuativo è .....
- J.** tutti i predetti atti devono aversi qui per integralmente richiamati e trascritti.

Tutto ciò premesso, tra le Parti sopra costituite si conviene quanto segue:

## ART. 1 VALIDITÀ DELLE PREMESSE. ALLEGATI. NORME REGOLATRICI

L'Accordo Quadro, le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto Attuativo ed hanno ad ogni effetto valore di patto.

L'esecuzione del Contratto attuativo è disciplinata, oltre che da quanto disposto nel medesimo e in tutti i documenti che fanno parte dello stesso ai sensi del successivo art. 3, dalle disposizioni di cui al D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., dal Codice civile, e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate.

....., ai sensi della normativa e prassi vigente, provvederà a comunicare all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) i fatti riguardanti la fase di esecuzione del presente Contratto.

## ART. 2 OGGETTO DEL CONTRATTO ATTUATIVO

Con il presente Contratto Attuativo, nel contesto e in coerenza con la disciplina prevista nell'Accordo Quadro richiamato in premessa, il Committente, ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023, affida all'Appaltatore, che accetta senza riserva alcuna, l'esecuzione del servizio di digitalizzazione e automazione dei processi contabili degli archivi notarili e di presidio sistemistico on-site.

In particolare, con il presente Contratto Attuativo il Committente affida all'Appaltatore i seguenti servizi:

- Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (SVI);
- Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva di "software pregresso e non in garanzia" (MAD/MAC);
- Servizio di Help Desk di I e II livello;
- Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS);
- Presidio sistemistico on-site.

Pr.	Attività	ID	Modalità di erogazione	DESCRIPTION
1	Digitalizzazione e automazione processi contabili	SVI	A consumo	Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (SVI)
2		MAD - MAC	A canone	Servizi di Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva di "software pregresso e non in garanzia" (MAD/MAC)
3	Supporto specialistico Help Desk	HD	A canone	Servizio di Help Desk di primo e secondo livello
4	Supporto specialistico amministrativo-contabile, governance, monitoraggio e change management	SS	A consumo	Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS)
5	Servizio di Presidio sistemistico on-site	SP	A canone	Presidio sistemistico on-site delle Pdl, stampanti e rete LAN

La descrizione dei servizi, le modalità di esecuzione delle attività, le specifiche attività richieste all'Impresa, oltre che nel presente Accordo Attuativo e nell'Accordo Quadro, sono dettagliatamente descritte nel Capitolato Tecnico, a cui specificatamente si rinvia.

L'Appaltatore si impegna ad eseguire le anzidette attività in ottemperanza alla normativa vigente, alla disciplina del procedimento concorsuale, alle prescrizioni dell'Accordo Quadro e relativi allegati, in particolare del Capitolato Speciale di Appalto di *Servizi* Parte Generale e del Capitolato Tecnico e del presente Contratto attuativo

### ART. 3 DOCUMENTI COSTITUENTI IL CONTRATTO ATTUATIVO

Fanno parte integrante e sostanziale del presente Contratto i seguenti atti, qui allegati in copia informatica:

- a. Nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali;
- b. CSA di Servizi- Parte Generale\_UCAN;
- c. *[eventuali altri allegati]* .....

L'affidamento viene accettato dall'Appaltatore con l'osservanza piena, assoluta, incondizionata ed inderogabile delle norme, condizioni, patti, obblighi, oneri e modalità previsti nell'Accordo Quadro e nel Contratto Attuativo ed in tutti gli atti e documenti in esso richiamati, siano o meno essi qui materialmente allegati, con particolare riferimento al CSA di Servizi- Parte Generale\_UCAN ed al Capitolato Tecnico.

### ART. 4 IMPORTO DELL'AFFIDAMENTO

L'importo complessivo dell'affidamento, al netto dell'I.V.A., è pari ad €.....  
Gli oneri della sicurezza sono pari a zero.

I prezzi unitari che saranno corrisposti dal Committente del presente Contratto Attuativo per i servizi previsti sono espressi in Euro, omnicomprensivi, come di seguito specificato:

Pr.	Attività	ID	Modalità di erogazione	DESCRIPTION	Q.tà gg/persona – n. Mesi	Tariffa giornaliera/ canone mese	Valore complessivo €
1	Digitalizzazione e automazione processi contabili	SVI	A consumo	Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (SVI)	4.250		
2		MAD - MAC	A canone	Servizi di Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva di "software pregresso e non in garanzia" (MAD/MAC)	36		
3	Supporto specialistico Help Desk	HD	A canone	Servizio di Help Desk di primo e secondo livello			
4	Supporto specialistico amministrativo-contabile, governance, monitoraggio e change management	SS	A consumo	Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS)	1.103		
5	Servizio di Presidio sistemistico on-site	SP	A canone	Presidio sistemistico on-site delle Pdl, stampanti e rete LAN	36		

I suddetti prezzi unitari s'intendono:



- 1) .....Euro quale tariffa unitaria per ogni giornata/uomo per i servizi professionali a consumo per il Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (SVI) di cui al Pr.1 della tabella;
- 2) .....Euro quale canone mensile per Servizi di Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAD/MAC) e per il Servizio a canone di Help Desk i cui al Pr. 2 e 3 della tabella;
- 3) .....Euro quale tariffa unitaria per ogni giornata/uomo per i servizi professionali a consumo per il Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS) di cui al Pr.4 della tabella;
- 4) ..... Euro quale canone mensile per il Presidio sistemistico on-site delle Pdl, stampanti e rete LAN di cui al Pr.5 della tabella.

## **ART. 5 ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE RELATIVI ALL'ESECUZIONE**

Rientrano tra gli obblighi a carico dell'Appaltatore e si intendono, pertanto, adeguatamente remunerati nel corrispettivo di cui all'articolo 4 del presente Contratto Attuativo, tutte le seguenti prestazioni afferenti all'esecuzione di quanto riportato nell' Accordo Quadro.

## **ART. 6 DURATA DEL CONTRATTO ATTUATIVO**

Il presente Contratto Attuativo ha una durata di 36 (trentasei) mesi solari, la cui decorrenza ha inizio dalla data di sottoscrizione del verbale di attivazione dei servizi, in conformità a quanto stabilito nel Capitolato Tecnico al punto 4.9.5.

Resta inteso che, conformemente a quanto previsto dall'Accordo Quadro, la durata e l'efficacia del presente Contratto Attuativo non potrà in alcun caso estendersi oltre il limite massimo di 36 (trentasei) mesi successivi alla scadenza ultima dell'Accordo Quadro stesso.

## **ART. 7 PAGAMENTO E TRACCIABILITÀ**

### *7 a) Termini di pagamento*

Il pagamento dei corrispettivi contrattuali sarà effettuato dalla UCAN nei confronti dell'Appaltatrice.

Il pagamento avverrà secondo le modalità previste dall'Accordo Quadro, previa verifica da parte del Direttore dell'esecuzione di UCAN, confermata dal Responsabile del Procedimento di UCAN, della corretta esecuzione delle prestazioni effettuate, secondo quanto previsto dal presente Contratto attuativo e relativi allegati.

### *7 b) Tracciabilità dei flussi finanziari*

I corrispettivi spettanti all'Appaltatore saranno accreditati unicamente a mezzo bonifico bancario/postale sul conto corrente dedicato così come indicato all'articolo 7 dell'Accordo Quadro.

## **ART. 8      RESPONSABILE DEL CONTRATTO ATTUATIVO**

Ai fini dell'esecuzione del Contratto Attuativo l'Appaltatore ha nominato quale Responsabile del Contratto l'Ing./il Dott./Sig. ...., nato a ..... (.....) il giorno ..... (C.F.: .....

## **ART. 9      TERMINI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E PENALI**

Si richiamano integralmente i termini di esecuzione e le penali riportate agli artt. 9.1 e 9.2 dell'Accordo Quadro.

## **ART. 10     GARANZIA DEFINITIVA**

L'Appaltatore, ai sensi dell'art.117 del D.Lgs. n. 36/2023, a garanzia delle obbligazioni assunte con l'Accordo Quadro e degli impegni comunque previsti negli allegati al medesimo, ha prestato, con le modalità indicate nei documenti della procedura concorsuale, apposita garanzia cauzionale mediante Polizza fidejussoria n. ...., emessa in data .../.../..... dalla compagnia ....., con firma legalizzata ai sensi di legge. Tale cauzione potrà essere escussa da ACI Informatica, qualora ne ricorrano le condizioni, anche per conto di ..... a garanzia del presente Contratto Attuativo.

## **ART. 11 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

In attuazione di quanto previsto dall'art. 10 dell'Accordo Quadro, le Parti danno atto che l'esecuzione delle attività oggetto del presente Contratto Attuativo comporta il trattamento di taluni dati personali di cui UCAN è Titolare.

Per lo svolgimento di tali attività, l'Appaltatore è designato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

I compiti, gli obblighi di sicurezza e le istruzioni operative impartite al Responsabile sono analiticamente disciplinati nell'Atto di Nomina, che viene approvato e sottoscritto dalle Parti contestualmente alla stipula del presente Contratto Attuativo, del quale costituisce parte integrante e sostanziale come Allegato A.



## **ART. 12 RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI E ASSICURAZIONI**

Si richiama integralmente l'articolo 12 dell'Accordo Quadro.

## **ART. 13 SUBAPPALTO, COTTIMO E SUB-CONTRATTI**

Ai sensi dell'art.119 del D. Lgs. n. 36/2023, l'Appaltatore intende subappaltare le seguenti prestazioni:

- inserire prestazioni di.....
- .....

## **ART. 14 AVVALIMENTO [EVENTUALE]**

Si richiama integralmente quanto previsto all'articolo 14 dell'Accordo Quadro.

## **ART. 15 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO ATTUATIVO**

Si richiama integralmente quanto previsto all'articolo 16 dell'Accordo Quadro.

## **ART. 16 RECESSO PER INFILTRAZIONE MAFIOSA**

Si richiama integralmente quanto previsto all'articolo 17 dell'Accordo Quadro.

## **ART. 17 DOMICILIO DELL'APPALTATORE E COMUNICAZIONI TRA LE PARTI**

Per gli effetti del presente Contratto Attuativo l'Appaltatore elegge il proprio domicilio presso ..... e si impegna a darne tempestiva comunicazione al Responsabile Unico del Contratto attuativo competente.

Per gli effetti del presente Contratto Attuativo tutte le comunicazioni e tutti gli scambi di informazioni tra Committente e Appaltatore si intendono validamente ed efficacemente effettuate qualora rese all'indirizzo PEC \_\_\_\_\_ del Committente e all'indirizzo PEC \_\_\_\_\_ dell'Appaltatore.

Le comunicazioni della Committente si intendono conosciute dall'Appaltatore al momento del loro ricevimento al predetto indirizzo PEC.

Resta ferma la possibilità per la Committente di eseguire le comunicazioni a mezzo raccomandata A/R.



## ART. 18 FORO COMPETENTE

Tutte le controversie, di qualsiasi natura e specie, derivanti dall'esecuzione del Contratto Attuativo saranno devolute alla competenza esclusiva del Giudice Ordinario, Foro di Roma.

## ART. 19 FIRMA DIGITALE

Ai sensi dell'art. 18, comma 1, del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., il Contratto Attuativo è stipulato con scrittura privata e sottoscritto con firma digitale anche ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i..

L'APPALTATORE

IL COMMITTENTE

.....

.....

Allegati:

- A) Accordo per la nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali
- B) CSA di Servizi- Parte Generale\_UCAN