



**PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI SUPPORTO
STRATEGICO ORGANIZZATIVO PER L'AGENZIA INTERCENT-ER**

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1. PREMESSA	2
1.1. PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ	3
1.2. ALTRI AMBITI DI ATTIVITÀ.....	6
SUPPORTO ALLA PEPPOL AUTHORITY ITALIANA AGID	6
PROGETTI EUROPEI E ATTIVITÀ DI STANDARDIZZAZIONE	6
1.3. ENTI DESTINATARI	8
1.4. RISULTATI DELL'AGENZIA.....	9
1.5. OBIETTIVI DELL'AGENZIA	10
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	11
3. OGGETTO.....	12
3.1. ADVISORY STRATEGICO PER LA DIREZIONE.....	13
3.2. SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DELLE STRATEGIE DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO	13
3.3. SUPPORTO ALLO SVILUPPO DELLE INIZIATIVE DI ACQUISTO	14
3.4. SUPPORTO STRATEGICO ALL'EVOLUZIONE DELLA PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT ANCHE IN RELAZIONE ALL'EVOLUZIONE DELLA NORMATIVA DI RIFERIMENTO	15
3.5. SUPPORTO STRATEGICO ALL'EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI DEMATERIALIZZAZIONE DEL CICLO DEGLI ACQUISTI ANCHE IN RELAZIONE ALL'EVOLUZIONE NORMATIVA DI RIFERIMENTO	15
3.6. SUPPORTO ALLA PARTECIPAZIONE A PROGETTI NAZIONALI ED EUROPEI E AI TAVOLI TECNICI DI STANDARDIZZAZIONE.....	15
3.7. SUPPORTO ALLA GESTIONE DELLA QUALITÀ DEI PROCESSI E DEI SISTEMI INFORMATIVI	16
4. CARATTERISTICHE DEL GRUPPO DI LAVORO	16
4.1. REQUISITI GENERALI	16
4.2. COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO	17
4.3. GESTIONE DELLA SOSTITUZIONE DELLE RISORSE	22
5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	23
5.1. TRASFERIMENTO DI <i>KNOW-HOW</i>	24
5.2. PROPRIETÀ DEI <i>DELIVERABLES</i>	24
5.3. STANDARD E STRUMENTI	24
5.4. TRASFERTE E LUOGO DI LAVORO.....	25

1. PREMESSA

Intercent-ER è l'Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici della Regione Emilia-Romagna. Istituita con la legge regionale n. 11 del 2004, l'Agenzia ha il compito di ottimizzare, razionalizzare e semplificare la spesa per beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni del territorio regionale (con particolare riferimento alla spesa delle Aziende sanitarie), attraverso la gestione di un sistema telematico di negoziazione (SATER – Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna), la centralizzazione degli acquisti, la standardizzazione della domanda e l'elaborazione di strategie di gara innovative. Dal 2013, a seguito dello sviluppo e dell'implementazione del Nodo Telematico di Interscambio (NoTI-ER), Intercent-ER si occupa anche della completa dematerializzazione del ciclo passivo degli acquisti pubblici, gestendo lo scambio in formato elettronico di fatture, ordini e documenti di trasporto. Dal 2015, inoltre, Intercent-ER svolge in Emilia-Romagna la funzione di Soggetto Aggregatore, soggetto a cui - come prevede la normativa - le Pubbliche Amministrazioni devono fare riferimento per acquistare, oltre a determinate soglie, i beni/servizi che appartengono a specifiche categorie merceologiche, individuate con appositi Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri.

Più nel dettaglio, gli obiettivi di Intercent-ER sono:

- contenere la spesa pubblica, riducendo i prezzi unitari dei beni e servizi utilizzati dalle Pubbliche Amministrazioni del territorio regionale;
- sviluppare l'efficienza, la semplicità e la trasparenza dei processi di acquisto;
- promuovere la diffusione e l'utilizzo di strumenti elettronici di negoziazione;
- assicurare la qualità dei beni/servizi acquistati e la loro rispondenza ai fabbisogni della P.A.;
- accrescere la competitività del sistema produttivo e la libera concorrenza nel mercato della fornitura.

L'attività di Intercent-ER si articola in diversi ambiti e coinvolge più aspetti dei processi di acquisto della P.A. In particolare, l'Agenzia:

- definisce e realizza procedure di gara aggregate per l'acquisizione di beni e servizi, gestendo l'intero processo di selezione dell'Aggiudicatario (analisi dei fabbisogni, analisi del mercato, definizione della strategia di gara, valutazione delle offerte, aggiudicazione);
- gestisce un sistema di negoziazione e di acquisto mediante procedure informatizzate, caratterizzato da una pluralità di strumenti e servizi telematici;

- mette a disposizione e gestisce strumenti organizzativi e tecnici per promuovere la dematerializzazione delle procedure di acquisto e del ciclo degli approvvigionamenti.

Più nel dettaglio, Intercent-ER svolge le funzioni di:

- a) Centrale Acquisti/Soggetto Aggregatore per le Pubbliche Amministrazioni dell'Emilia-Romagna;
- b) Centrale di Committenza per le strutture della Regione Emilia-Romagna e per gli altri Enti della Regione con cui è stato stipulato un Accordo di Servizio;
- c) Gestore del Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna (SATER);
- d) Gestore del Nodo Telematico di Interscambio dell'Emilia-Romagna (NoTI-ER).

1.1. Principali ambiti di attività

a) Centrale Acquisti/Soggetto Aggregatore

In qualità di Centrale Acquisti regionale, Intercent-ER aggrega la spesa delle P.A. del territorio gestendo un sistema centralizzato di negoziazione per l'acquisto di beni e servizi standardizzabili, realizzato attraverso le Convenzioni quadro, gli Accordi quadro e le altre procedure previste dal Codice degli appalti.

In questo contesto, Intercent-ER gestisce una piattaforma telematica che offre un articolato set di servizi e strumenti di e-procurement, quali Convenzioni quadro, Mercato elettronico e Sistemi Dinamici di Acquisizione.

Inoltre, nell'ambito degli interventi normativi finalizzati alla *spending review*, il Decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, ha previsto la creazione dell'elenco dei cosiddetti "Soggetti Aggregatori", a cui affidare, mediante appositi Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, la gestione delle gare dei settori di spesa di maggiore rilevanza, per i quali gli Enti dello Stato, le Regioni e gli Enti Regionali e le Aziende Sanitarie dovranno obbligatoriamente utilizzare il Soggetto Aggregatore di riferimento. La norma ha inoltre previsto l'istituzione di un Tavolo dei Soggetti Aggregatori con il compito di elaborare, fra l'altro, un piano di iniziative integrato fra tutti i partecipanti. In questo quadro, Intercent-ER è stata individuata come Soggetto Aggregatore dell'Emilia-Romagna.

b) Centrale di Committenza

Intercent-ER opera anche come centrale di committenza per gli acquisti di beni e servizi della Regione Emilia-Romagna, sia per le gare relative a spese di funzionamento, sia per le gare settoriali delle singole Direzioni Generali.

In qualità di centrale di committenza, Intercent-ER si occupa di tutte le procedure di gara sopra la soglia di rilievo comunitario per conto delle Direzioni Generali e degli altri Istituti/Agenzie della Regione, con cui viene perfezionato un apposito "Accordo di Servizio" per disciplinare modalità e strumenti organizzativi relativi alle procedure oggetto di acquisizione di beni e/o servizi.

Gli Accordi di Servizio affidano, di norma, a Intercent-ER il compito di curare, previa accurata istruttoria, la procedura di gara nel suo complesso e di fornire consulenza specialistica in merito a determinati aspetti (amministrativi, legali, settoriali, ecc.), concordando la strategia di gara e il sistema per la scelta del contraente con la struttura richiedente, a cui rimane in carico la gestione del contratto.

c) Piattaforma di e-procurement SATER

Intercent-ER ha implementato e gestisce il Sistema per gli Acquisti Telematici della Regione Emilia-Romagna, una piattaforma composta da un articolato set di servizi telematici per espletare le procedure di acquisto. Tale sistema, completamente rinnovato nel 2015, gestisce:

- tutte le tipologie di gara (procedure aperte, procedure negoziate, appalti specifici su Sistemi Dinamici di Acquisizione, Richieste di Offerta sul mercato elettronico, ecc.);
- tutte le modalità di aggiudicazione (prezzo più basso, qualità/prezzo con qualsiasi modalità di attribuzione del punteggio tecnico ed economico);
- l'utilizzo in piena autonomia da parte di qualsiasi Pubblica Amministrazione a seguito della sottoscrizione di specifici accordi;
- raccolta strutturata dei fabbisogni;
- sedute pubbliche in modalità virtuale;
- gestione del Documento di Gara Unico Europeo (DGUE);
- richieste di accesso agli atti;
- gestione Ordini, Documenti di Trasporto e Fatture elettroniche in formato PEPPOL attraverso l'integrazione con il Nodo Telematico di Interscambio;
- strumenti avanzati di reportistica e integrazione con il *Datawarehouse* dell'Agenzia.

In particolare, le Convenzioni Quadro e i negozi elettronici rappresentano il principale strumento di acquisto che Intercent-ER mette a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni del territorio. Attraverso le Convenzioni, stipulate dall'Agenzia a seguito di gare telematiche, le imprese aggiudicatrici si impegnano ad accettare - a condizioni e a prezzi stabiliti - ordinativi di fornitura da

parte delle Amministrazioni aderenti, fino al raggiungimento di un importo massimo spendibile predeterminato.

Gli Enti del territorio, inoltre, possono utilizzare autonomamente SATER per l'espletamento di proprie iniziative di gara, sia attraverso l'emissione di Richieste di Offerta sul Mercato elettronico per gli acquisti di beni e servizi al di sotto della soglia di rilievo comunitario, sia - previa sottoscrizione di un apposito accordo con Intercent-ER - tramite lo svolgimento di proprie gare telematiche, anche sopra soglia e anche per l'affidamento di lavori pubblici.

d) Nodo Telematico di Interscambio NoTIER

In virtù della Legge Regionale n. 17 del 2013, Intercent-ER ha il compito di promuovere il Sistema regionale per la dematerializzazione del ciclo passivo degli acquisti (SiCiPa-ER), istituito per dematerializzare i processi afferenti le fasi post aggiudicazione e supportare l'invio in conservazione dei relativi documenti.

A tal fine, l'Agenzia ha realizzato e gestisce il Nodo telematico di interscambio (NoTIER), che costituisce l'infrastruttura tecnologica interoperabile di gestione dei documenti elettronici del ciclo degli acquisti, dall'ordine al documento di trasporto, alla fattura elettronica. Il sistema NoTIER è l'*hub* regionale che svolge le funzioni di:

- *Access Point* e *Service Metadata Publisher* nella rete PEPPOL¹ per la trasmissione dei documenti PEPPOL;
- Intermediario qualificato verso il Sistema di Interscambio (SdI) dell'Agenzia delle Entrate per le fatture elettroniche verso le PA e verso le imprese;
- Intermediario qualificato verso il Nodo Smistamento Ordini del Ministero dell'Economia e delle Finanze per gli ordini elettronici;
- Integrazione dei servizi di conservazione di ParER per agevolare la conservazione dei documenti del ciclo passivo degli acquisti.

Il sistema NoTI-ER è progettato per integrarsi direttamente con i sistemi informativi amministrativo-contabili degli Enti ed inoltre fornisce funzionalità web semplificate e gratuite per le amministrazioni che non hanno strumenti tecnologici in grado di integrarsi in cooperazione applicativa.

¹ <https://peppol.eu/>

1.2. Altri ambiti di attività

Green Public Procurement e sostenibilità sociale

Nel corso degli anni l'approccio di Intercent-ER agli acquisti pubblici ha assunto una valenza sempre più qualificata: non solo razionalizzazione della spesa, ma attenzione all'ambiente e ai comportamenti etici d'impresa. Il tema della sostenibilità degli acquisti è stato, quindi, affrontato dall'Agenzia in un modo sempre più sistematico e in un'accezione sempre più ampia: non solo sostenibilità economica, ma anche ambientale e sociale, al fine di innalzare gli standard qualitativi dei beni e servizi consumati dalla P.A., accrescere la competitività del sistema produttivo e premiare le imprese virtuose.

Dal 2008 Intercent-ER introduce, ove possibile, parametri di sostenibilità ambientale (Green Public Procurement) nei propri capitolati tecnici, sia come requisiti minimi dei fornitori, sia come caratteristiche premianti dei beni/servizi oggetto di gara. Nello specifico, tra il 2005 e il 2019 sono state aggiudicate circa 120 Convenzioni "verdi", che hanno prodotto benefici significativi dal punto di vista ambientale e dei comportamenti di consumo della Pubblica Amministrazione. E' di poco più recente attuazione, invece, il progetto di valorizzare le imprese socialmente responsabili: a partire dal 2010 sono state avviate le prime iniziative sperimentali, e a oggi l'Agenzia ha attivato oltre 40 Convenzioni con criteri sociali.

Intercent-ER prevede di proseguire con decisione, nei prossimi anni, il percorso di valorizzazione della sostenibilità ambientale e sociale, anche in virtù della crescente importanza strategica assegnata a tali ambiti a livello europeo, nazionale e regionale.

Supporto alla Peppol Authority italiana AgID

Intercent-ER svolge il ruolo di supporto tecnico della Peppol Authority nazionale istituita dall'Agenzia per l'Italia Digitale², che rappresenta il punto di riferimento nel dominio/territorio di propria responsabilità, con l'obiettivo di portare avanti l'adozione dell' infrastruttura di rete PEPPOL e delle specifiche tecniche per l'interoperabilità dei documenti di Business Peppol ed altresì la corretta applicazione del modello a partire dalla fatturazione elettronica oltre che per ordini, documenti di trasporto e altri profili PEPPOL in via di definizione.

Progetti europei e attività di standardizzazione

Al fine di contribuire allo sviluppo e alla diffusione di strumenti e standard di e-procurement condivisi e interoperabili a livello europeo, nel corso degli anni Intercent-ER ha partecipato attivamente a

² Si veda il sito <https://peppol.agid.gov.it>

numerosi progetti promossi dalla Commissione Europea attraverso consorzi guidati dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Attualmente l'Agenzia è coinvolta nel progetto ENEIDE ³ (*e-notification and ESPD Integration for Developing Eprocurement*) co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma CEF (*Connecting European Facility*), finalizzato a far evolvere l'architettura nazionale di eProcurement attraverso l'evoluzione del contract register Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici (BDNCP); l'adozione dell'*European Single Procurement Document* (ESPD) basato sull'*Exchange Data Model* (EDM) versione 2 *self-contained* per le piattaforme regionali di acquisto, compresa l'adozione dell'eNotification attraverso l'integrazione della BDNCP con la piattaforma *Tenders Electronic Daily* (TED).

Inoltre, negli ultimi anni l'Agenzia è stata coinvolta, tra gli altri, nei seguenti progetti europei:

- *EelSI (European eInvoicing Standard in Italy)*: progetto co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma CEF (*Connecting European Facility*), finalizzato all'aggiornamento dell'infrastruttura nazionale di fatturazione elettronica per garantire la piena adozione degli standard europei di fatturazione, messaggistica e eDelivery;
- *eIGOR (eInvoicing GO Regional)*: progetto nazionale, concluso ad aprile 2018, con lo scopo di uniformare il sistema di fatturazione elettronica italiano alla norma europea EN16931 sviluppata dal CEN⁴ (organo di normazione europeo);
- *IleP (Italian Interoperable eProcurement)*: progetto co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del Programma CEF (*Connecting Europe Facility*), finalizzato ad integrare il sistema di monitoraggio gare centralizzato italiano con i servizi di eCERTIS;
- *ESPD (European Single Procurement Document) Interoperability and Diffusion*: progetto co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del Programma CEF (*Connecting Europe Facility*), per l'implementazione del Documento di Gara Unico Europeo (DGUE) in formato elettronico nell'ecosistema nazionale degli appalti pubblici elettronici.

Infine, Intercent-ER partecipa attivamente ai tavoli tecnici nazionali ed europei di normazione degli standard informativi dei documenti di e-procurement quali il CEN, UNI e UNINFO.

³ <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/procurement/progetto-cef-eneide>

⁴ <https://www.cen.eu/Pages/default.aspx>

Certificazioni e qualità di processi, persone, sistemi informativi

Da diversi anni la Regione Emilia-Romagna ha deciso di intraprendere un percorso orientato allo sviluppo di sistemi di Qualità, che si inquadra nel processo di modernizzazione avviato già da tempo per rispondere alle crescenti aspettative della Comunità Locale ed alla crescente complessità organizzativa dell'Ente. Coerentemente con gli obiettivi e le politiche della Regione, Intercent-ER si è attivata per ottenere la certificazione ISO 9001: 2015, nella consapevolezza che - soprattutto nel settore degli appalti pubblici, caratterizzato da procedure complesse e rigidamente normate - l'orientamento alla qualità dei processi, alla standardizzazione delle attività e al miglioramento continuo della performance possa fornire un contributo fondamentale al raggiungimento dei risultati attesi.

In questo contesto, dal 2018 l'Agenzia ha sviluppato e implementato un Sistema di Gestione della Qualità per le proprie procedure di gara ed è oggi in possesso della certificazione ISO 9001:2015 per ciò che concerne la programmazione, la progettazione e l'espletamento delle procedure di acquisizione di beni e servizi, e relativa gestione contrattuale, in qualità di Centrale Acquisti / Soggetto Aggregatore, Centrale di Committenza e Stazione appaltante.

Parallelamente, quale ulteriore elemento di qualità dell'attività di Intercent-ER, nel 2019 tutti i Responsabili Unici del Procedimento (RUP) dell'Agenzia hanno conseguito la certificazione UNI 11648:2016 come Project Manager. Come ulteriore passo per completare la certificazione della qualità dei processi, delle persone e dei sistemi che sono coinvolti nell'attività di Intercent-ER, nel corso del 2020 l'Agenzia si propone di conseguire la Certificazione ISO 27001 per i propri sistemi informativi e in particolare per le proprie piattaforme SATER e NoTI-ER, nonché la certificazione ISO 37001 in materia di prevenzione della corruzione.

1.3. Enti destinatari

Intercent-ER svolge la propria attività in favore di tutte le Pubbliche Amministrazioni del territorio dell'Emilia-Romagna. Nello specifico, la legge regionale n. 11 del 2004 distingue tra:

1. enti che sono vincolati ad utilizzare le convenzioni quadro e i sistemi di acquisto centralizzati messi a disposizione da Intercent-ER. Gli enti obbligati sono:
 - la Regione, gli enti e gli organismi regionali, le loro associazioni e consorzi, quali le agenzie, le aziende e gli istituti, anche autonomi;
 - gli enti e le aziende del Servizio sanitario regionale;

- gli organismi di diritto pubblico e le società strumentali partecipate in misura totalitaria o maggioritaria dai soggetti di cui al presente punto.
2. enti che, ferme restando le disposizioni normative in materia di appalti pubblici, hanno facoltà di aderire alle convenzioni quadro e agli altri sistemi di acquisto centralizzati dell'Agenzia. Gli enti non obbligati sono:
- gli Enti locali, i loro enti ed organismi, le loro associazioni, unioni e consorzi, quali le aziende e gli istituti, anche autonomi;
 - le istituzioni, gli organismi di diritto pubblico e le società strumentali partecipate in misura totalitaria o maggioritaria da tali soggetti;
 - gli istituti di istruzione scolastica e universitaria presenti e operanti nel territorio regionale.

Intercent-ER, inoltre, può prestare i propri servizi anche in favore di altre Pubbliche Amministrazioni, anche appartenenti ad altre regioni, previa stipula di appositi accordi.

La legge regionale n. 17 del 2013 stabilisce che l'emissione, la trasmissione, il ricevimento, la conservazione e l'archiviazione dei documenti del ciclo passivo degli acquisti da parte dei soggetti di cui al punto 1, deve avvenire esclusivamente in forma elettronica attraverso il NoTI-ER; i soggetti di cui al punto 2, invece, possono scegliere se avvalersi o meno del Nodo Telematico.

1.4. Risultati dell'Agenzia

Con l'istituzione di Intercent-ER si è determinato un cambiamento nel sistema di acquisto di beni e servizi delle P.A. del territorio, sia dal punto di vista della riduzione e della razionalizzazione della spesa, sia in relazione alla semplificazione e all'innovazione tecnico-organizzativa delle modalità di approvvigionamento.

Dopo quindici anni di attività, i principali indicatori di performance dell'Agenzia sono i seguenti:

- Oltre 400 convenzioni quadro complessivamente attivate tra 2005 e 2019;
- oltre 14,9 miliardi di euro complessivi di contratti stipulati dalle P.A. utilizzando le convenzioni quadro di Intercent-ER (di cui 12,3 miliardi da parte delle Aziende sanitarie);
- circa 1,9 miliardi di euro di risparmi cumulati (intesi come differenza fra i prezzi di acquisto precedentemente pagati e quelli ottenuti dalle convenzioni quadro);
- Incidenza delle attività di Intercent-ER sulla spesa per beni e servizi delle Aziende e degli Enti del sistema sanitario regionale pari al 48%;
- 1.025 Pubbliche Amministrazioni registrate al sistema di e-procurement SATER;

- 5.400 fornitori abilitati al Mercato elettronico e ai Sistemi Dinamici di Acquisizione dell'Agenzia;
- Oltre 5.000 procedure di gara annue svolte in modalità telematica sulla piattaforma SATER da Intercent-ER e dalle altre P.A.;
- Circa 2,5 milioni di documenti del ciclo passivo degli acquisti (fatture, ordini, documenti di trasporto) scambiati annualmente tramite NoTI-ER.

1.5. Obiettivi dell'Agenzia

Gli obiettivi che l'Agenzia intende conseguire nei prossimi anni, in un'ottica di miglioramento continuo, sono i seguenti:

- ampliare l'incidenza dell'attività dell'Agenzia sulla spesa per beni e servizi delle Amministrazioni del territorio per produrre economie di scala e risparmi di spesa;
- incrementare gli standard qualitativi e la sostenibilità dei beni e dei servizi acquistati;
- semplificare e innovare le procedure di acquisto producendo efficienza organizzativa e maggiore trasparenza nei rapporti con le imprese;
- realizzare una sinergia sempre più efficace con le Amministrazioni del territorio per soddisfare tempestivamente e in modo ottimale le loro esigenze di acquisto, anche attraverso lo sviluppo e l'implementazione di strumenti di monitoraggio evoluti;
- assicurare un'attenzione continua alle esigenze del mercato, al fine di consentire una massima partecipazione dei fornitori, con particolare riferimento alle PMI;
- consolidare e sviluppare l'utilizzo della piattaforma di e-procurement e il processo di dematerializzazione del ciclo degli acquisti da parte degli Enti del territorio;
- consolidare e sviluppare la partecipazione di Intercent-ER a progetti promossi a livello di nazionale ed europeo;
- incrementare i livelli di performance relativi ai processi, agli strumenti informativi e alle risorse umane, attraverso il consolidamento e lo sviluppo di sistemi di gestione della qualità e l'applicazione dei diversi standard UNI.

L'Aggiudicatario dovrà supportare Intercent-ER nel conseguimento di tali obiettivi, attraverso un supporto metodologico e operativo al personale dell'Agenzia, svolgendo al contempo un'attività di *Advisory* nei confronti della Direzione nella definizione delle linee evolutive delle attività.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le azioni proposte nell'ambito fornitura della presente attività si inseriscono nel contesto regolamentare disciplinato dalla seguente normativa:

- Legge Regionale Emilia-Romagna 24 maggio 2004, n. 11 recante "Sviluppo regionale della Società dell'informazione" e s.m.i.;
- Legge Regionale Emilia-Romagna 29 dicembre 2009, n. 28 recante "Introduzione di criteri di sostenibilità ambientale negli acquisti della pubblica amministrazione";
- Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. - Nuovo codice degli appalti pubblici;
- Decreto Legge del 18 aprile 2019, n. 32 c.d. Sblocca Cantieri, convertito con Legge n. 55/2019;
- Decreto Legge 6 luglio 2012, n. 95 recante "Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini", convertito in L. 7 agosto 2012, n. 135;
- Decreto Legge 7 maggio 2012, n. 52 recante "Disposizioni urgenti per la razionalizzazione della spesa pubblica", convertito in L. 6 luglio 2012, n. 94;
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicazione, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66 recante "Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale. Deleghe al Governo per il completamento della revisione della struttura del bilancio dello Stato, per il riordino della disciplina per la gestione del bilancio e il potenziamento della funzione del bilancio di cassa, nonché per l'adozione di un testo unico in materia di contabilità di Stato e di tesoreria", convertito in L. 23 giugno 2014, n. 89;
- D.P.C.M. 14 novembre 2014 recante "l'istituzione del Tavolo tecnico dei soggetti aggregatori";
- D.P.C.M. 24 dicembre 2015 recante "l'individuazione delle categorie merceologiche ai sensi dell'art. 9 del D.L. 24 aprile 2014, n. 66";
- D.P.C.M. 11 luglio 2018 recante "l'individuazione delle categorie merceologiche, ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 luglio 2014, n. 89";
- Legge 28 dicembre 2015, n. 208 recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato";
- Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n. 55 - Regolamento in materia di emissione, trasmissione e

ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche;

- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di Bilancio 2018);
- Decreto del Ministero dell'economia e delle Finanze del 7 dicembre 2018 "Modalità e tempi per l'attuazione delle disposizioni in materia di emissione e trasmissione dei documenti attestanti l'ordinazione degli acquisti di beni e servizi effettuata in forma elettronica da applicarsi agli enti del SSN";
- Decreto legislativo 13 dicembre 2018, n. 148 attuazione della Direttiva (UE) 2014/55 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 aprile 2014, relativa alla fatturazione elettronica negli appalti pubblici;
- Determinazione Agenzia n. 417 del 05/11/2019 recante "Approvazione dell'Accordo di collaborazione per la messa a disposizione dei servizi di access point e SMP del nodo telematico di interscambio (NOTI-ER)";
- Determinazione AGID n. 31 del 14/02/2020 recante "Approvazione e sottoscrizione dell'Accordo di collaborazione per la crescita e la cittadinanza digitale nella Regione Emilia-Romagna".

Norme di riferimento certificazioni e qualità di processi, persone, sistemi informativi:

- UNI EN ISO 9001:2015;
- ISO 37001:2016;
- UNI 11648:2016;
- ISO 27001:2013.

3. OGGETTO

Il presente Capitolato ha lo scopo di definire le prestazioni inerenti la fornitura dei servizi professionali a supporto dell'Agenzia Intercent- ER.

Le attività che fanno parte della fornitura sono le seguenti:

- advisory strategico per la direzione;
- supporto alla definizione delle strategie di pianificazione e controllo;
- supporto allo sviluppo di iniziative di acquisto;
- supporto strategico all'evoluzione della piattaforma telematica anche in relazione all'evoluzione della normativa di riferimento;

- supporto strategico all'evoluzione del sistema di dematerializzazione del ciclo degli acquisti anche in relazione all'evoluzione normativa di riferimento;
- supporto alla partecipazione a progetti nazionali ed europei ed ai tavoli tecnici di standardizzazione;
- supporto alla gestione della qualità dei processi e dei sistemi informativi.

Di seguito, per ciascun macro-ambito di intervento si descrivono, a titolo indicativo e non esaustivo, le caratteristiche del servizio richiesto. In fase di contratto l'Agenzia si riserva di richiedere ulteriori attività non ricomprese in quelle descritte che si rendessero necessarie per assolvere alla sua missione istituzionale.

3.1. Advisory Strategico per la Direzione

Questo filone di attività è volto a garantire alla Direzione dell'Agenzia un supporto metodologico, tecnico e specialistico nella definizione delle linee evolutive dell'attività dell'Agenzia, in funzione delle mutazioni del contesto normativo, economico, tecnologico in cui l'Agenzia opera.

In tale attività l'Aggiudicatario dovrà apportare esperienze, relazioni e pratiche sviluppate in altri contesti simili a quello dell'Agenzia.

Inoltre, l'Aggiudicatario deve garantire il giusto apporto di *know how*, esperienze e suggerimenti per l'attuazione delle linee strategiche; dovrà, quindi, concretamente partecipare all'attuazione delle linee di indirizzo, supportandone la piena applicazione nell'organizzazione dell'Agenzia.

All'interno di tale linea di attività dovranno quindi essere prodotti:

- Scenari evolutivi in funzione dell'evoluzione del quadro normativo e tecnologico;
- Strategie di intervento e definizione di priorità di azione;
- Progettazione di strumenti innovativi di acquisto
- Individuazione di nuovi ambiti di attività dell'Agenzia;
- Analisi e studi su temi di interesse della Direzione.

3.2. Supporto alla definizione delle strategie di pianificazione e controllo

L'Aggiudicatario deve supportare la Direzione dell'Agenzia nella pianificazione delle attività e nel monitoraggio dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi. In tale ambito, le principali attività rispetto alle quali dovrà essere fornito supporto all'Agenzia sono le seguenti:

- pianificazione strategica e operativa delle attività dell'Agenzia;

- elaborazione di reportistica periodica e su richiesta di sintesi/dettaglio su avanzamento di attività, costi e ricavi, analisi degli scostamenti rispetto agli obiettivi pianificati;
- definizione e applicazione di un metodo strutturato per l'analisi dei costi, anche associati al ciclo di vita, dei beni e servizi oggetto delle iniziative di gara dell'Agenzia (*c.d. pricing control*);
- creazione di indicatori per la misurazione e il monitoraggio dell'azione dell'Agenzia in termini di valore creato per il sistema pubblico emiliano-romagnolo;
- sviluppo e implementazione di metodologie e strumenti di monitoraggio evoluti, anche tramite il datawarehouse dell'Agenzia, in relazione all'analisi in tempo reale dell'andamento delle iniziative di acquisto di Intercent-ER;
- individuazione delle criticità e formulazione di proposte sulle azioni correttive da intraprendere;
- individuazione di opportunità di sviluppo e di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione dell'Agenzia.

3.3. Supporto allo sviluppo delle iniziative di acquisto

L'Aggiudicatario deve assicurare il supporto all'Agenzia nello sviluppo delle iniziative di acquisto previste dal programma di razionalizzazione della spesa per beni e servizi, coerentemente con i fabbisogni espressi dalle Pubbliche Amministrazioni e con gli assetti del mercato.

L'obiettivo di questa linea di attività è il conseguimento di risparmi nella spesa per beni e servizi delle Amministrazioni della Regione, garantendo parallelamente sia un'elevata qualità dei beni e servizi che vengono acquisiti, sia lo sviluppo del mercato della fornitura, con particolare riferimento alla partecipazione delle PMI.

In tale ambito, le principali attività rispetto alle quali dovrà essere fornito supporto all'Agenzia sono le seguenti:

- elaborazione di studi e analisi qualitative e quantitative sugli assetti del mercato di fornitura, benchmarking, predisposizione di strategie di gara e studi di fattibilità che prevedano l'inserimento di elementi di innovazione per massimizzare l'efficacia e l'efficienza delle procedure dell'Agenzia;
- supporto di carattere merceologico per specifiche iniziative di acquisto dell'Agenzia ad elevato livello di complessità, al fine di approfondire le caratteristiche del mercato della fornitura e di individuare i requisiti dei beni/servizi in grado di soddisfare in modo ottimale i fabbisogni delle Pubbliche Amministrazioni;

- supporto all'applicazione del modello del *life cycle costing (LCC)* e/o *life cycle assessment (LCA)* all'interno delle iniziative di acquisto dell'Agenzia.

Nello sviluppo delle attività l'Aggiudicatario dovrà garantire il continuo trasferimento di *know-how* e competenze al personale dell'Agenzia.

3.4. Supporto strategico all'evoluzione della piattaforma di e-procurement anche in relazione all'evoluzione della normativa di riferimento

L'Aggiudicatario deve assicurare il proprio supporto all'Agenzia nell'attività di innovazione e dematerializzazione del procurement in tutte le sue fasi. In relazione alla piattaforma di e-procurement SATER le principali attività rispetto alle quali dovrà essere fornito supporto riguardano l'analisi degli impatti tecnico-organizzativi derivanti dall'evoluzione normativa nazionale e comunitaria in tema di e-procurement oltre che derivanti da specifiche esigenze dell'Agenzia, al fine di individuare gli adeguamenti alle funzionalità della piattaforma.

3.5. Supporto strategico all'evoluzione del sistema di dematerializzazione del ciclo degli acquisti anche in relazione all'evoluzione normativa di riferimento

In relazione al sistema regionale di dematerializzazione del ciclo degli acquisti le principali attività rispetto alle quali dovrà essere fornito supporto riguardano:

- l'analisi degli impatti tecnico-organizzativi derivanti dall'evoluzione normativa nazionale e comunitaria in tema di dematerializzazione del ciclo passivo degli acquisti, oltre che derivanti da specifiche esigenze dell'Agenzia, al fine di individuare gli adeguamenti alle funzionalità del sistema NoTIER;
- il supporto alla predisposizione e gestione delle specifiche tecniche PEPPOL nazionali ed alla realizzazione di guide e materiale informativo;
- il supporto per la gestione dell'Accordo con la PEPPOL Authority nazionale (AgID) e per lo svolgimento delle relative attività richieste.

3.6. Supporto alla partecipazione a progetti nazionali ed europei e ai tavoli tecnici di standardizzazione

L'Aggiudicatario deve assicurare il supporto all'Agenzia nella partecipazione a progetti nazionali ed europei che rappresentano un interesse strategico per l'attività di Intercent-ER. Nello specifico, l'Aggiudicatario dovrà supportare l'Agenzia per ciò che attiene:

- la predisposizione di eventuali candidature per la partecipazione a progetti nazionali ed europei;

- la partecipazione alle iniziative progettuali promosse dalla Comunità europea o dal livello nazionale in merito alle tematiche dell'e-procurement, della dematerializzazione degli acquisti e della sostenibilità degli acquisti;
- la rendicontazione e il monitoraggio delle attività effettuate da Intercent-ER nell'ambito dei progetti nazionali ed europei;
- partecipazione ai tavoli europei e nazionali di standardizzazione in tema di documenti elettronici di e-procurement (es. CEN, UNI, UNINFO).

3.7. Supporto alla gestione della qualità dei processi e dei sistemi informativi

Intercent-ER è in possesso di un Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015 per ciò che concerne le modalità di svolgimento di tutte le procedure di gara. L'Agenzia, inoltre, prevede di conseguire la certificazione ISO 27001 per i propri sistemi informativi e la certificazione ISO 37001 in relazione alla prevenzione della corruzione. In questo ambito, per quanto riguarda tutte le tipologie di certificazione sopra citate, l'Aggiudicatario dovrà supportare Intercent-ER per ciò che attiene:

- l'implementazione del sistema di qualità e la predisposizione della documentazione necessaria al conseguimento delle certificazioni;
- il monitoraggio dell'andamento dei sistemi di gestione qualità;
- l'individuazione, in un'ottica di miglioramento continuo, degli eventuali interventi e azioni evolutive;
- il mantenimento delle certificazioni, anche attraverso l'attività di preparazione degli audit ovvero la conduzione diretta di audit interni.

4. CARATTERISTICHE DEL GRUPPO DI LAVORO

4.1. Requisiti generali

Tutto il personale addetto al servizio deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta aggiudicataria.

L'erogazione dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse dell'Aggiudicatario, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare autonomamente oltre che in team e rispetto delle scadenze.

La Ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi a mantenere il proprio personale aggiornato rispetto alle tematiche e agli strumenti oggetto del servizio, sia in termini organizzativi che in termini tecnici e metodologici.

Inoltre, dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti ed accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando l'Agenzia da ogni responsabilità al riguardo.

Per lo svolgimento del servizio la Ditta aggiudicataria dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia assistenziale e previdenziale.

La Ditta dovrà avere assolto a tutti gli obblighi previsti dal D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

La Ditta ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti alla tutela della salute dei propri lavoratori.

4.2. Composizione del gruppo di lavoro

I servizi descritti nei precedenti articoli saranno realizzati e assicurati dall'Aggiudicatario attraverso apposito gruppo di lavoro da questo costituito. Si precisa che occorre allegare all'interno della sezione offerta tecnica i curricula delle figure professionali proposte (con l'esclusione dell'Analista, dell'Analista IT e del Consulente Certificazioni, i cui curricula dovranno essere prodotti dall'aggiudicatario in fase di attivazione del contratto) quali componenti del gruppo di lavoro.

I Curricula nominativi dovranno essere in formato europeo, sottoscritti dagli interessati e preferibilmente non dovranno superare le 3 pagine. Per ciascuna attività ed esperienza professionale riportata nei curricula deve essere esplicitato il numero di giornate effettivamente erogate dalla risorsa.

Il numero di Curricula da presentare per ciascuna figura professionale è riportato nella tabella di seguito.

Le risorse utilizzate per i servizi della presente fornitura dovranno possedere i requisiti specificati in Tabella per i seguenti profili professionali:

- Capo progetto;
- Manager procurement;
- Consulente procurement;
- Manager IT;
- Consulente IT;
- Analista: IT/Procurement

- Consulente sistemi di qualità e certificazioni.

Di seguito si descrivono le caratteristiche che deve soddisfare ciascun profilo.

Capo progetto

Ruolo – è il referente del progetto nei confronti dell'Agenzia Intercent-ER. Supervisiona le attività del gruppo di lavoro e assicura la qualità dei prodotti e dei documenti. Si interfaccia con la Direzione dell'Agenzia per quanto attiene alla pianificazione e al monitoraggio delle attività svolte.

Requisiti:

- o esperienza lavorativa di almeno 15 anni, da computarsi dalla data di conseguimento del diploma di laurea.
- o almeno 10 anni di gestione di progetti in ambito pubblico in qualità di capo progetto.
- o almeno 8 anni di esperienza in progetti che riguardano la razionalizzazione degli acquisti in ambito pubblico;
- o perfetta conoscenza del contesto normativo e regolamentare del public procurement italiano.

Per tale profilo è possibile inserire in offerta tecnica massimo 1 CV.

Manager procurement

Ruolo – Gestisce intere linee di attività. Si interfaccia con la dirigenza dell'Agenzia al fine di concordare e svolgere le attività di competenza. Coordina e supervisiona le persone del team di consulenza che svolgono le attività di supporto. Garantisce il rispetto delle tempistiche previste per la produzione dei *deliverables*.

Requisiti:

- o esperienza lavorativa di almeno 10 anni, da computarsi dalla data di conseguimento del diploma di laurea;
- o almeno 6 anni di esperienza in progetti che riguardano la razionalizzazione degli acquisti in ambito pubblico;
- o esperienza di almeno 5 anni in progettazione e realizzazione di procedure di gara in forma aggregata;
- o esperienza di utilizzo/implementazione degli strumenti di e-procurement pubblico;
- o conoscenza delle metodologie legate all'analisi dei costi;
- o perfetta conoscenza del contesto normativo e regolamentare del public procurement italiano.

Per tale profilo è possibile inserire in offerta tecnica minimo 2 e massimo 3 CV.

L'Agenzia si riserva di richiedere in fase contrattuale all'Appaltatore figure professionali con competenze specifiche in determinate materie e/o in determinati settori merceologici, con comprovata esperienza di almeno 7 anni nel settore di riferimento. Alla richiesta dell'Agenzia di avvalersi di detta figura, in fase di esecuzione contrattuale, il fornitore dovrà esibire il relativo CV.

Consulente procurement

Ruolo – Gestisce in maniera autonoma singole attività. Si interfaccia con il personale dell'Agenzia nello svolgimento delle attività progettuali.

Requisiti:

- esperienza lavorativa di almeno 6 anni, da computarsi dalla data di conseguimento del diploma di laurea;
- almeno 3 anni di esperienza in progetti che riguardano la razionalizzazione degli acquisti in ambito pubblico;
- esperienza di almeno 3 anni in progettazione e realizzazione di procedure di gara in forma aggregata;
- conoscenza degli strumenti di e-procurement pubblico;
- perfetta conoscenza del contesto normativo e regolamentare del public procurement italiano.

Per tale profilo devono essere inseriti in offerta tecnica massimo 2 CV.

Manager IT

Ruolo – Gestisce intere linee di attività. Si interfaccia con la dirigenza dell'Agenzia al fine di concordare e svolgere le attività di competenza. Coordina e supervisiona le persone del team di consulenza che svolgono le attività di supporto. Garantisce il rispetto delle tempistiche previste per la produzione dei prodotti e dei documenti.

Requisiti:

- Laureato in ambito scientifico/economico;
- esperienza lavorativa di almeno 10 anni, da computarsi dalla data di conseguimento del diploma di laurea;
- piena conoscenza del contesto normativo e regolamentare del public procurement italiano ed europeo;
- Ottima conoscenza della lingua inglese parlata e scritta;

- almeno 6 anni di esperienza in progetti ICT in ambito pubblico tra cui:
 - progetti a valenza regionale\nazionale\europea di e-procurement;
 - esperienza di implementazione o gestione degli strumenti di e-procurement\dematerializzazione acquisti;
 - sistemi di analisi e gestione dati (*datawarehouse\business analytics*);
 - conoscenza delle metodologie legate all'analisi dei costi e studi di fattibilità;
 - conoscenza degli standard nazionali e internazionali in materia di e-procurement (fattura, ordine, etc).

Per tale profilo è possibile inserire in offerta tecnica al massimo 3 CV.

Consulente IT

Ruolo – gestisce in maniera autonoma le attività relative allo sviluppo dei sistemi e-procurement e alla dematerializzazione del ciclo degli acquisti. Si interfaccia con la dirigenza dell'Agenzia al fine di concordare e svolgere le attività di competenza. Garantisce il rispetto delle tempistiche previste per la produzione dei prodotti e dei documenti.

Requisiti:

- Laureato in ambito scientifico\informatico, anzianità lavorativa di almeno 6 anni, da computarsi dalla data di conseguimento del diploma di laurea;
- almeno 2 anni di esperienza in progetti ICT in ambito pubblico tra cui:
 - progetti a valenza regionale\nazionale\europea di e-procurement;
 - dematerializzazione del ciclo acquisto;
 - sistemi e-procurement;
 - sistemi di analisi e gestione dati (*datawarehouse\business analytics*);
- conoscenza delle metodologie legate all'analisi dei costi e studi di fattibilità;
- Ottima conoscenza della lingua inglese parlata e scritta

Per tale profilo è possibile inserire in offerta tecnica massimo 3 CV.

ANALISTA

Analista IT

Ruolo – Si occupa di identificare i requisiti, descrivere i flussi informativi e redigere i documenti di analisi per i sistemi ICT, con particolare riferimento ai processi di e-procurement. Predispone e gestisce la documentazione utile alla messa a disposizione dei sistemi (tra cui guide utente, materiale informativo, presentazioni, reportistica etc).

Requisiti:

- Laureato in ambito scientifico\informatico;
- esperienza lavorativa di almeno 2 anni, da computarsi dalla data di conseguimento del diploma di laurea;
- conoscenza delle principali metodologie di analisi dati e di processo;
- esperienza lavorativa in progetti\ sistemi ICT preferibilmente in ambito pubblico;
- Ottima conoscenza della lingua inglese parlata e scritta.

Analista procurement

Ruolo – Contribuisce alla corretta esecuzione delle attività in cui è coinvolto, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti. Produce la documentazione e le analisi a supporto della corretta esecuzione delle attività.

Requisiti:

- esperienza lavorativa di almeno 2 anni, da computarsi dalla data di conseguimento del diploma di laurea;
- conoscenza delle principali metodologie di analisi dati e di processo.

Consulente Sistemi Gestione Qualità e certificazioni

Ruolo – Supporta il personale dell'Agenzia nell'implementazione dei sistemi di gestione qualità finalizzati al conseguimento e al mantenimento delle certificazioni, con particolare riferimento alla ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001. Supporta il monitoraggio continuo dell'andamento dei sistemi di gestione della qualità e propone azioni di miglioramento.

Requisiti:

- esperienza lavorativa di almeno 5 anni, da computarsi dalla data di conseguimento del diploma di laurea;
- almeno 2 anni di esperienza in progetti di implementazione di sistemi di gestione qualità

certificati ISO 9001, 27001 e 37001 in ambito pubblico;

- o perfetta conoscenza delle normative di certificazione di riferimento.

In fase di esecuzione contrattuale, il fornitore dovrà esibire il relativo CV del/i consulente/i richiesto/i. I requisiti riguardanti titoli di studio/professionali e l'anzianità lavorativa/esperienza sono considerati requisiti minimi.

L'Aggiudicatario deve specificare per ciascun curriculum presentato l'effettivo contributo (in termini di giornate persona) che questo dovrà prestare nel corso di validità del progetto.

Le giornate previste nel corso dell'appalto sono le seguenti:

Profilo	Numero orientativo di giornate persona da erogare nei 36 mesi di contratto
Capo progetto	180
Manager Procurement	600
Consulente procurement	600
Analista: IT/ procurement	600
Manager IT	600
Consulente IT	300
Esperto Merceologo	62
Consulente Sistemi di Gestione Qualità e certificazioni	90

4.3. Gestione della sostituzione delle risorse

L'Aggiudicatario deve garantire la sostanziale stabilità del Gruppo di Lavoro presentato in fase di gara. Tale stabilità deve essere estesa a tutto il periodo contrattuale ed in particolare al passaggio dalla fase di gara alla fase di erogazione dei servizi, nonché nella fase di erogazione stessa nel corso della fornitura pluriennale.

Qualora l'Aggiudicatario, durante lo svolgimento dei servizi, dovesse trovarsi nella necessità (dimissioni del lavoratore) di sostituire un componente del gruppo di lavoro, dovrà darne comunicazione a Intercent-ER con un preavviso di almeno 45 giorni, indicando contestualmente i nominativi ed allegando i curricula delle persone che intende proporre in sostituzione di quelle

indicate all'atto dell'offerta. Inoltre, qualora per cause motivate dovesse venire meno il rapporto fiduciario dell'Agenzia nei confronti di un componente del Gruppo di Lavoro, su richiesta di Intercent-ER l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sua sostituzione.

In generale, le caratteristiche dei CV delle risorse sostitutive proposte dovranno rispondere ai requisiti minimi del presente Capitolato e dovranno essere almeno pari o migliorative alle caratteristiche dei CV delle risorse da sostituire. Tale sostituzione resta comunque subordinata ad una esplicita accettazione da parte di Intercent-ER.

Prima della sostituzione è necessario un periodo di affiancamento di almeno 30 giorni fra la risorsa entrante e quella uscente; il maggior costo derivante dall'affiancamento delle risorse è a totale carico del Fornitore.

In particolare, nel corso della durata della fornitura è prevista la sostituzione massima di 2 risorse (con esclusione dell'Analista). La sostituzione di più di 2 risorse comporterà, a titolo di penale per il disagio arrecato dalla discontinuità, un abbattimento della tariffa giornaliera, relativa alle figure professionali sostituite, pari al 10% la sostituzione di più di 3 risorse comporterà anche la facoltà per l'Agenzia di rescindere il contratto.

5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Tutti i servizi di cui sopra devono essere erogati senza soluzione di continuità per tutta la durata della fornitura, a decorrere dall'attivazione della stessa, presso la sede dell'Agenzia. Tale modalità comprende sia le attività pianificabili già all'inizio della fornitura sia tutte le altre che lo saranno solo in funzione delle esigenze che si manifesteranno di volta in volta.

Tutte le attività oggetto della presente gara dovranno essere svolte dalla Ditta aggiudicataria in conformità alle indicazioni del Direttore di Intercent-ER e nel rispetto delle procedure operative applicate dall'Agenzia, facilitandone l'attuazione anche da parte del personale dell'Agenzia stessa. In particolare, in fase di esecuzione il fornitore dovrà uniformarsi alle procedure e ai comportamenti definiti nell'ambito dei Sistemi di Gestione della Qualità dell'Agenzia, con specifico riferimento a quanto previsto dalle norme ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001. A tal fine, al momento dell'attivazione del contratto ai componenti del gruppo di lavoro sarà consegnata idonea documentazione attestante le procedure, la politica della qualità e la politica anticorruzione sviluppate da Intercent-ER, nonché il codice di comportamento cui devono attenersi i dipendenti e i fornitori che svolgono attività presso le strutture regionali.

L'Aggiudicatario non può trovarsi in situazioni di conflitto di interessi rispetto all'attività dell'Agenzia e dovrà quindi:

- segnalare tempestivamente contratti con soggetti che possono interagire e interferire con Intercent-ER;
- astenersi dal partecipare a procedure di gara per la predisposizione delle quali l'Aggiudicatario ha fornito supporto all'Agenzia.

5.1. Trasferimento di *know-how*

Nel corso dell'affidamento l'Aggiudicatario dovrà assicurare il continuo trasferimento di *know-how* acquisito sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività più efficace possibile.

Il trasferimento di *know-how* sarà organizzato secondo modalità da concordare e potrà prevedere sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, ecc.

5.2. Proprietà dei *deliverables*

Tutto il materiale elaborato e prodotto in esecuzione dell'affidamento sarà di esclusiva proprietà della Agenzia Intercent-ER, che ne potrà disporre liberamente.

In ogni caso, al termine del rapporto contrattuale l'Aggiudicatario dovrà garantire il passaggio di consegne, comprensivo dei dati e delle relative elaborazioni prodotti nel corso dell'affidamento.

5.3. Standard e strumenti

La documentazione proposta in esecuzione dell'affidamento dovrà essere prodotta in conformità agli standard documentali forniti dall'Agenzia all'avvio dell'affidamento.

Intercent-ER si riserva di emettere nuovi standard dei documenti o di modificare quelli forniti all'avvio dell'affidamento, anche durante il corso dell'affidamento stesso, dandone congruo preavviso all'Aggiudicatario. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutte le nuove attività, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per le attività in corso.

Il personale preposto all'esecuzione dei servizi dovrà essere dotato dei propri personal computer e relativo software, comprensivo di un antivirus aggiornato.

La documentazione prodotta in esecuzione dell'affidamento dovrà essere compatibile con le più diffuse suite di produttività individuale (es. Microsoft Office 365) e con i principali applicativi (es. Microsoft Project, strumenti Business Object, Adobe Acrobat). L'utilizzo di ogni altro strumento dovrà preventivamente essere concordato con Intercent-ER. I componenti del gruppo di lavoro dovranno, inoltre, possedere competenze specifiche sui software informatici gestionali più diffusi (banche dati, analisi dati ed *office automation*). Resta ferma la facoltà di variare o introdurre nuovi anche durante il corso dell'affidamento, dandone congruo preavviso all'Aggiudicatario.

5.4. Trasferte e luogo di lavoro

Le attività oggetto del presente capitolato saranno svolte di norma presso gli uffici di Intercent-ER, nonché di altre Pubbliche Amministrazioni, Enti e istituzioni, di volta in volta individuate sul territorio regionale o nazionale per la necessità di specifici interventi.

Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi ricomprese nei corrispettivi, le spese di trasferta relative alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le attività ed i servizi oggetto del contratto. Saranno a carico dell'Agenzia esclusivamente le spese per eventuali trasferte al di fuori del territorio nazionale.