

Lotto 1

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

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

Strategia della trasformazione digitale

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

**Piano dei
Fabbisogni**



INDICE DEI CONTENUTI

1. INTRODUZIONE	3
1.1. SCOPO	3
1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
1.3. ASSUNZIONI	4
1.4. RIFERIMENTI	4
1.5. ACRONIMI E GLOSSARIO	4
2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE	5
3. CONTESTO DI RIFERIMENTO	5
3.1. CONTESTO AS IS DEI SERVIZI	5
3.2. CONTESTO TECNICO E OPERATIVO	6
4. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO	6
4.1. OBIETTIVI E BENEFICI DA PERSEGUIRE	6
4.2. INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE.....	9
5. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA	10
5.1. SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI	10
5.2. ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE	10
5.3. ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE	10
6. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI	11
6.1. ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI.....	11
6.1.1 L1.S3 – Disegno della Mappa dei Servizi Digitali dell'Amministrazione	12
6.2. ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI	12
6.3. ESIGENZE FORMATIVE	12
6.4. PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI	12
6.5. SUBAPPALTO.....	13
6.6. LIVELLI DI SERVIZIO	13

1. INTRODUZIONE

Il **Ministero del Turismo** (di seguito anche “Amministrazione” o “MiTur”), istituito con D.L. n. 22/2021, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 51 del 1° marzo 2021, convertito con modificazioni in Legge n. 55/2021, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 102 del 29 aprile 2021, cura la programmazione, il coordinamento e la promozione delle politiche turistiche nazionali, i rapporti con le Regioni, i progetti di sviluppo del settore turistico, le relazioni con l’Unione Europea e internazionali in materia di turismo, la promozione e l’implementazione di progetti di innovazione e di trasformazione digitale.

La **Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il Turismo** (nel seguito anche “Direzione” o DG3), istituita con DPCM n.177/2023, tra le sue funzioni si occupa della programmazione e gestione di interventi e progetti di innovazione in favore del settore turistico e ricettivo, degli interventi e delle progettualità di innovazione in favore dell’ecosistema digitale, e dell’interoperabilità dei dati del turismo.

Con la Legge 15 aprile 2025, n. 59, sono state attribuite al Ministero del Turismo specifiche competenze in materia di manifestazioni in **abiti storici**, prevedendo l’istituzione del Comitato scientifico per il riconoscimento e la riproduzione degli abiti storici, la cura degli Elenchi nazionali delle associazioni e delle manifestazioni di settore e la promozione della Giornata nazionale degli abiti storici. La norma intende valorizzare e diffondere le tradizioni culturali e identitarie italiane, rafforzando al contempo l’attrattività del turismo culturale.

Nell’ambito di tale cornice normativa, la DG3 è competente per la valorizzazione e la promozione degli abiti storici come parte integrante del patrimonio culturale nazionale e dell’offerta turistica. La Direzione sostiene iniziative e progetti volti alla salvaguardia, alla diffusione della conoscenza e alla digitalizzazione di questo patrimonio, favorendone l’integrazione nei percorsi di promozione turistica, negli eventi e nelle rievocazioni, nonché attraverso modelli innovativi di fruizione culturale. Tali attività si collocano in una strategia più ampia volta a consolidare l’attrattività del sistema turistico nazionale mediante la valorizzazione congiunta delle tradizioni materiali e immateriali.

1.1. SCOPO

In coerenza con il quadro normativo di riferimento e con le proprie funzioni istituzionali, la DG3 intende sostenere il percorso di valorizzazione e promozione delle manifestazioni in abiti storici, quale espressione del patrimonio culturale e identitario nazionale e leva strategica per lo sviluppo del turismo culturale. L’obiettivo è consolidare un approccio strutturato e innovativo alla gestione del Comitato scientifico per il riconoscimento e la riproduzione degli abiti storici, degli Elenchi nazionali delle associazioni e delle manifestazioni di settore, nonché alla promozione della Giornata nazionale degli abiti storici.

Attraverso il presente Piano, la DG3 mira a definire un quadro organico di fabbisogni e interventi orientati alla digitalizzazione, alla governance dei dati e all’adozione di modelli innovativi di fruizione e di promozione culturale, garantendo trasparenza, qualità e piena integrazione con l’ecosistema digitale della Pubblica Amministrazione. Tale percorso intende rafforzare le capacità della Direzione nel valorizzare le tradizioni materiali e immateriali italiane, contribuendo alla competitività del turismo culturale.

L’iniziativa si colloca in un più ampio processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione, orientato a migliorare la qualità dei servizi, a favorire l’adozione di soluzioni tecnologiche innovative e a consolidare il ruolo del Ministero del Turismo quale punto di riferimento per la tutela e la promozione delle identità storiche e culturali del Paese.

1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Come Amministrazione Pubblica, al fine di garantire la piena attuazione delle disposizioni normative e sostenere la valorizzazione del patrimonio culturale connesso agli abiti storici, è necessario adottare strumenti organizzativi e digitali qualificati, agili e coerenti con l’evoluzione tecnologica e con i fabbisogni del settore turistico.

In tale quadro, la DG3 intende richiedere l'attivazione dei **servizi di disegno del piano strategico ICT e di disegno della mappa dei servizi digitali** della Direzione, quale strumento di analisi, progettazione e razionalizzazione delle procedure e dei sistemi informativi di competenza, per dotarsi di competenze trasversali a supporto della promozione degli abiti storici e della gestione dei relativi strumenti normativi, con riferimento alle seguenti linee di intervento:

- **Comitato scientifico per il riconoscimento e la riproduzione degli abiti storici**, quale organo tecnico di indirizzo e valutazione, volto ad assicurare qualità, coerenza storica e criteri uniformi nelle attività di riconoscimento e riproduzione degli abiti storici;
- **Elenchi nazionali**, comprendenti le associazioni e le manifestazioni in abiti storici, da gestire e aggiornare attraverso procedure digitali e modelli di data governance avanzati, garantendo trasparenza, interoperabilità con gli ecosistemi regionali e piena accessibilità per i cittadini e gli operatori del settore;
- **Giornata nazionale degli abiti storici**, da promuovere come strumento di sensibilizzazione, comunicazione e valorizzazione delle tradizioni culturali e identitarie italiane, con il supporto di strumenti tecnologici innovativi e di modelli organizzativi partecipativi.

Le attività oggetto del Piano mirano a consolidare l'attuazione delle disposizioni della Legge 15 aprile 2025, n. 59, favorendo l'adozione di soluzioni innovative a supporto delle funzioni di promozione e valorizzazione degli abiti storici. Il modello costituisce un'infrastruttura abilitante per garantire una gestione efficace, trasparente e integrata delle iniziative e delle informazioni connesse agli abiti storici, a beneficio sia dell'Amministrazione che delle associazioni, delle comunità locali e degli operatori turistico-culturali coinvolti.

1.3. ASSUNZIONI

N/A

1.4. RIFERIMENTI

IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
L1.S2	Disegno del Piano Strategico ICT
L1.S3	Disegno della Mappa dei Servizi Digitali dell'Amministrazione

1.5. ACRONIMI E GLOSSARIO

ACRONIMO/DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
MiT	Ministero del Turismo
PA	Pubblica Amministrazione
RTI	Raggruppamento temporaneo di impresa
RUAC	Responsabile unico delle attività contrattuali
Accordo Quadro/AQ	L'Accordo Quadro stipulato tra il/i Fornitore/i aggiudicatario/i e Consip S.p.A., per ciascun Lotto, all'esito della procedura di gara di prima fase.
Aggiudicatario/Fornitore	Se non diversamente indicato va inteso ciascuno degli aggiudicatari, per ciascuno dei Lotti della fornitura.
Amministrazione/i Contraente/i	Pubbliche Amministrazioni che hanno siglato o intendono affidare un contratto esecutivo con il Fornitore per l'erogazione di uno dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro.
Capitolato Tecnico Generale	Il documento che definisce il funzionamento e i requisiti comuni ai lotti oggetto della presente iniziativa.

ACRONIMO/DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
Capitolato Tecnico Speciale	Il capitolato tecnico che disciplina i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi della singola tipologia di servizio per ciascun lotto, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.
Contratto Esecutivo	Il Contratto stipulato tra Amministrazione Contraente e Fornitore ed avente ad oggetto i servizi professionali del presente AQ (Lotto 1).
Piano dei Fabbisogni	Il documento inviato dall'Amministrazione al Fornitore al quale la medesima affida il singolo Contratto Esecutivo.
Piano Operativo	Il documento, inviato dal Fornitore all'Amministrazione, contenente la traduzione operativa dei fabbisogni espressi dall'Amministrazione.

2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

 DATI ANAGRAFICI DELL'AMMINISTRAZIONE	
Ragione sociale Amministrazione	Ministero del Turismo
Indirizzo	Via di Villa Ada, 55
CAP	00199
Comune	Roma
Provincia	RO
Regione	Lazio
Codice Fiscale	96480590585
Indirizzo mail	-
PEC	dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it
Codice IPA	WQF3ZW8F

 DATI ANAGRAFICI REFERENTE DELL'AMMINISTRAZIONE	
Nome	Federico Amedeo
Cognome	Lasco
Telefono	+39 06 170179067
Indirizzo mail	federico.lasco@ministeroturismo.gov.it dg3@ministeroturismo.gov.it
PEC	dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it

3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

3.1. CONTESTO AS IS DEI SERVIZI

Il presente Piano dei Fabbisogni nasce dall'esigenza del Ministero del Turismo, attraverso la Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il turismo (DG3), di dare piena attuazione alla Legge 15 aprile 2025, n. 59, che ha introdotto nuove competenze e strumenti dedicati alla valorizzazione delle manifestazioni in abiti storici.

Il contesto operativo *as is* si caratterizza per la novità di questo quadro normativo: non esistono ancora modelli consolidati di gestione dei servizi, né sistemi digitali pienamente strutturati a supporto delle nuove funzioni. Le attività collegate agli abiti storici si trovano quindi in una fase di avvio, che offre opportunità di intervento in termini

di organizzazione dei dati, standardizzazione delle procedure e interoperabilità, nonché di diffusione e comunicazione verso i cittadini e gli operatori del comparto.

La mancanza di basi informative già consolidate rende necessario definire procedure tecnologiche e organizzative integrate, scalabili e orientate a processi chiari, trasparenti e automatizzati. La legge, oltre a rappresentare una leva strategica di valorizzazione culturale e turistica, impone infatti la costruzione di un sistema in grado di assicurare efficienza operativa, qualità dei dati e capacità di analisi, nonché di promuovere una relazione diretta e accessibile con il territorio e con le comunità coinvolte.

Alla luce di tali elementi, emerge l'esigenza di dotarsi sin da subito di procedure digitali avanzate e modelli di governo del dato che consentano di conferire concretezza e stabilità all'attuazione delle nuove disposizioni normative, garantendo trasparenza, tempestività e coerenza delle informazioni e ponendo le basi per un percorso di modernizzazione e innovazione dei servizi in materia di abiti storici.

3.2. CONTESTO TECNICO E OPERATIVO

Non sono presenti vincoli di tipo tecnico ed operativo e/o requisiti specifici per l'esecuzione delle attività oggetto dei servizi richiesti. In un'ottica di riuso, interoperabilità e sostenibilità delle soluzioni per l'evoluzione dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione, è preferibile la definizione di servizi che possano essere supportati da una piattaforma open-source che assicuri elevati standard di sicurezza, affidabilità e scalabilità. Tale vincolo costituisce un requisito di progettazione to-be da recepire nel disegno.

4. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO

4.1. OBIETTIVI E BENEFICI DA PERSEGUIRE

Nell'ambito del percorso di valorizzazione del patrimonio culturale immateriale e di rafforzamento delle politiche di promozione turistica, l'attivazione delle attività previste dalla Legge 15 aprile 2025, n. 59 si pone l'obiettivo di **garantire un governo unitario, trasparente e qualificato dei processi connessi al riconoscimento, alla certificazione, alla registrazione e alla promozione degli abiti storici**. L'intervento mira a dotare la Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il Turismo (DG3) e il Comitato scientifico di strumenti organizzativi e metodologici per assicurare criteri uniformi, qualità storico-scientifica e la continuità gestionale nelle attività di riconoscimento e certificazione, l'aggiornamento degli Elenchi nazionali e la realizzazione della Giornata nazionale.

Attraverso il presidio dei flussi documentali, il supporto tecnico-scientifico alle valutazioni, l'introduzione di modalità standardizzate di gestione e la predisposizione di strumenti di monitoraggio e di comunicazione, l'Amministrazione potrà rafforzare la propria capacità di indirizzo e di coordinamento. L'approccio integrato consentirà di ridurre i tempi di istruttoria, garantire la trasparenza delle decisioni e aumentare la visibilità delle iniziative di promozione, a beneficio sia dei cittadini che degli operatori culturali e turistici.

I benefici attesi riguardano una maggiore efficienza amministrativa, una più solida capacità di presidio metodologico e scientifico, la crescita della trasparenza istituzionale e la valorizzazione sistematica delle manifestazioni e delle associazioni legate agli abiti storici. In questo modo, il Ministero potrà consolidare la propria funzione di regia strategica, promuovendo al contempo lo sviluppo di un'offerta turistica e culturale distintiva, coerente e competitiva a livello nazionale e internazionale.

La Legge 15 aprile 2025, n. 59 prevede l'istituzione, presso il Ministero del Turismo, di due Elenchi nazionali: **l'Elenco delle associazioni per gli abiti storici** e **l'Elenco delle manifestazioni e delle esibizioni svolte in abiti storici**. La tenuta e l'aggiornamento di tali Elenchi sono affidati al Comitato scientifico, che definisce le tipologie, i requisiti, le modalità di iscrizione e le regole per l'aggiornamento annuale. In questo contesto, si richiede un supporto gestionale, organizzativo e tecnico-operativo per accompagnare la costruzione, la manutenzione e la

valorizzazione di questi strumenti, a beneficio della trasparenza e della valorizzazione del patrimonio storico-culturale del Paese.

Accanto alla mappatura e alla progettazione dei servizi digitali, l'intervento persegue l'obiettivo di collocare tali servizi entro le linee evolutive dell'ICT dell'Amministrazione, con riguardo alla capacità di gestire in forma digitale le misure di finanziamento. A tal fine il presente Piano attiva, in aggiunta al servizio L1.S3, il servizio L1.S2 – Disegno del Piano Strategico ICT, con cui l'Amministrazione definisce gli obiettivi ICT pluriennali, la relativa roadmap e la strategia di acquisizione dei servizi e delle soluzioni connesse.

Le soluzioni di gestione di finanziamento, per quanto implementate assumendo quale prima applicazione la misura di cui alla Legge 15 aprile 2025, n. 59, sono concepite in forma parametrica e generalizzabile ad altre misure di finanziamento. Tale generalizzabilità costituisce un requisito di impostazione della progettazione e trova riscontro, sul piano evolutivo, nel Piano Strategico ICT di cui al servizio L1.S2.

1. Perimetro del servizio e raccordo con la procedura di sviluppo

Le attività oggetto del presente Piano dei Fabbisogni si collocano nella fase di analisi, progettazione e indirizzo strategico e si traducono operativamente in due servizi dell'Accordo Quadro, Lotto 1: il servizio L1.S3 – Disegno della Mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione e il servizio L1.S2 – Disegno del Piano Strategico ICT.

Il servizio L1.S3 ha per oggetto il disegno dei servizi e dei relativi flussi di processo (mappatura as-is/to-be); il servizio L1.S2 ha per oggetto le linee evolutive dell'ICT dell'Amministrazione connesse a tali servizi, con particolare riguardo alla concezione parametrica dello strumento di gestione della misura e alla sua generalizzabilità. I due servizi sono funzionalmente distinti: L1.S3 descrive il funzionamento dei servizi e dei processi, L1.S2 ne definisce l'indirizzo evolutivo pluriennale.

La progettazione qui prodotta costituisce il riferimento per le successive attività di sviluppo e di messa in esercizio della piattaforma, oggetto di separata e distinta procedura di affidamento e non ricomprese nel perimetro dei presenti servizi.

In coerenza con la finalità del servizio, l'intervento ha per oggetto la mappatura esaustiva dei servizi digitali connessi all'attuazione della Legge 15 aprile 2025, n. 59, relativi al modello di governance e coordinamento centro-territorio per la promozione della Giornata nazionale, alla gestione del marchio nazionale degli abiti storici, al percorso di finanziamento del territorio per la realizzazione di una progettualità coordinata di eventi, al supporto al Comitato scientifico e alla gestione dei due Elenchi nazionali, nonché alla valorizzazione delle manifestazioni anche attraverso i canali già esistenti (e.g. Italia.it), restituendone sia lo stato attuale (Mappa as-is) sia l'assetto atteso a valle degli interventi di digitalizzazione (Mappa to-be).

2. Assessment della Mappa dei servizi digitali (as-is)

L'attività rileva e rappresenta lo stato corrente dei servizi digitali dell'Amministrazione connessi agli abiti storici, indicando per ciascun servizio gli elementi distintivi minimi previsti dal Capitolato: ambito del servizio, obiettivo/prestazione erogata, utenza di riferimento, livello di digitalizzazione attuale, modalità di accesso e canali, servizi collegati, nonché le caratteristiche minime rispetto all'interoperabilità by design, alla sicurezza e alla privacy by design, al once only, al transfrontaliero by design e al codice aperto. Considerata la novità del quadro normativo e l'assenza di sistemi consolidati, la rilevazione as-is darà conto di un livello di digitalizzazione prevalentemente basso o non presidiato, costituendo la base conoscitiva per il disegno dell'assetto to-be.

3. Disegno/revisione della Mappa dei servizi digitali (to-be)

A partire dall'as-is, l'attività definisce la Mappa to-be dei servizi digitali connessi all'attuazione della Legge 15 aprile 2025, n. 59 e la progettazione dei relativi flussi di processo, arricchita con le informazioni derivanti dalla strategia digitale dell'Amministrazione. Il disegno to-be muove dalla distinzione tra due workflow funzionalmente distinti: il workflow di certificazione agli Elenchi, che dà attuazione agli adempimenti normativi, e il workflow di

gestione dei finanziamenti, che presidia il ciclo di vita di contributi erogati dal Ministero, disegnato in forma parametrica e riusabile.

Ciascun servizio è rappresentato secondo gli elementi distintivi della Mappa e mediante i relativi flussi di processo to-be, in coerenza con le Linee Guida AgID sul design dei servizi digitali. Il disegno to-be si articola nelle seguenti componenti:

- **Governance, promozione della Giornata nazionale e marchio degli abiti storici.** Disegno dell'assetto organizzativo e dei flussi di relazione to-be tra il Ministero e i soggetti del territorio per la programmazione, il coordinamento e la promozione di una progettualità unitaria di eventi, riconducibile alla Giornata nazionale di cui all'articolo 5, comma 3, della Legge 15 aprile 2025, n. 59. Entro questa cornice è ricompreso il disegno dei servizi a supporto del marchio nazionale degli abiti storici, quale standard di qualità e identità a tutela dell'autenticità e del valore culturale delle manifestazioni. Il modello è disegnato in forma parametrica e neutra rispetto ai soggetti del territorio coinvolti, così da costituire l'inquadramento organizzativo comune ai servizi digitali to-be.
- **Valorizzazione delle manifestazioni attraverso la vetrina eventi sul portale nazionale del turismo Italia.it,** quale area pubblica del sistema. Disegno dei flussi to-be di selezione, pubblicazione e aggiornamento delle schede evento e della relativa interoperabilità con Italia.it, valorizzando il riuso dei contenuti già certificati negli Elenchi e delle manifestazioni degli operatori riconosciuti dal Comitato.
- **Servizi di supporto al percorso di finanziamento del territorio** (workflow di gestione della misura). Disegno dei flussi di processo to-be a sostegno della progettualità coordinata di eventi di promozione, valorizzazione e sensibilizzazione riconducibili alla Giornata nazionale, quale unico workflow che comporta movimentazione di risorse. Il disegno del workflow comprende: la negoziazione degli aspetti organizzativi con Regioni e Comuni, la selezione delle iniziative e dei beneficiari, l'adozione degli atti di valenza contrattuale, l'assunzione dei conseguenti impegni giuridici e finanziari, il trasferimento delle risorse, la rendicontazione da parte dei beneficiari con acquisizione dei giustificativi di spesa sostenute. Resta escluso dal perimetro la gestione del contenzioso. Il servizio è disegnato in forma parametrica, così da risultare riusabile per eventuali successive misure di finanziamento.
- **Servizi di supporto al Comitato scientifico e di gestione dei due Elenchi nazionali** (workflow di certificazione). Disegno dei flussi di processo to-be a supporto dell'istruttoria del Comitato scientifico, della deliberazione, del rilascio dell'attestazione e della conseguente iscrizione e aggiornamento dell'Elenco delle associazioni e dell'Elenco delle manifestazioni ed esibizioni in abiti storici. Il disegno presuppone e ricomprende il supporto al Comitato nella definizione delle regole degli Elenchi (tipologie, requisiti di ammissibilità, condizioni di iscrizione e criteri di aggiornamento periodico). Tale workflow non comporta movimentazione di risorse.
- **Requisiti di interoperabilità.** Il disegno to-be definisce i requisiti di interoperabilità del workflow di gestione della misura con il flusso firme, i sistemi contabili e protocollari. I requisiti sono specificati in forma verificabile, così da risultare collaudabili nelle successive fasi di sviluppo, non ricomprese nel presente perimetro.

Il disegno to-be è condotto in coerenza con le Linee Guida AgID sul design dei servizi digitali e valorizza le risorse disponibili sugli strumenti per la condivisione di conoscenza e di soluzioni (Designers Italia, Developers Italia, Forum Italia).

Il presente servizio ha ad oggetto esclusivamente il disegno e la progettazione dei flussi di processo (mappatura to-be); lo sviluppo, la realizzazione e la messa in esercizio dei relativi servizi digitali non rientrano nel perimetro della presente procedura e sono oggetto di separato e distinto affidamento. Le attività di mappa dei servizi to-be includerà tuttavia un presidio specializzato nelle attività di dispiegamento e sviluppo dei servizi a garanzia della coerenza con il disegno realizzato.

Il disegno to-be definisce infine il modello di governance operativa delle successive fasi di sviluppo. Ne sono precisati ruoli, responsabilità secondo una matrice RACI, sequenza dei deliverable e criteri di accettazione.

4. Deliverable

In coerenza con il § 3.1.3.2 del Capitolato Tecnico Speciale e con i modelli di cui all'Appendice 3, il servizio produce un deliverable strutturato contenente:

- l'articolazione dettagliata della Mappa as-is;
- l'articolazione dettagliata della Mappa to-be, comprensiva della progettazione dei relativi flussi di processo to-be, con specifico riferimento a:
 - workflow di gestione della misura di finanziamento;
 - workflow di certificazione per la tenuta degli Elenchi nazionali;
 - area pubblica di consultazione degli Elenchi e di promozione degli eventi collegati alla Giornata Nazionale.
- gli indicatori sviluppati per il monitoraggio dei servizi, in particolare in termini di erogazione e customer satisfaction;
- gli indicatori di digitalizzazione e gli ulteriori dati utili alla governance di cui al Piano Triennale 2022-2024.

Gli elementi utilizzati per la stima delle giornate-persona necessarie all'erogazione del servizio sono inclusi tra i deliverable, secondo la modalità di dimensionamento a corpo di cui al § 3.1.3.4.

4.2. INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE

INDICATORI QUANTITATIVI		VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
	Riduzione % della spesa per l'erogazione del servizio		
	Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio		
X	Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	0	3 <i>Elenco delle associazioni per gli abiti storici; Elenco delle manifestazioni e delle esibizioni svolte in abiti storici; servizio di gestione del processo di finanziamento</i>
INDICATORI QUALITATIVI		VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
	Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento		
X	Integrazione con infrastrutture immateriali	-	<i>Integrazione con le principali infrastrutture immateriali nazionali per accesso e fruizione</i>
	Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale		
INDICATORI DI COLLABORAZIONE E RIUSO		VALORE EX ANTE	VALORE EX POST

	Riuso di processi per erogazione servizi		
X	Riuso soluzioni tecniche	-	Acquisizione e utilizzo di soluzioni già disponibili per i workflow
	Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in coworking)		

5. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

5.1. SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI

 SERVIZI RICHIESTI					
ID	PERIODO	TARIFFA	QUANTITÀ	IMPORTO CONTRATTUALE (senza IVA)	IMPORTO CONTRATTUALE (con IVA)
L1.S2	2026	Fascia C (a corpo)	I e II iterazione	134.220,00 €	163.748,40 €
L1.S3	2026	266,60 €	730	194.618,00 €	237.433,96 €
Totale Piano dei Fabbisogni			—	328.838,00 €	401.182,36 €

5.2. ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE

Persone	Ruoli
Dott. Andrea Formicola	Responsabile Unico Progetto
Dott.ssa Conny Catalano	Direttore Esecuzione Contratto

5.3. ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

Il Fornitore è tenuto a designare un Responsabile Unico delle Attività Contrattuali (RUAC), il cui scopo è assicurare l'adeguata esecuzione dei servizi e l'uso corretto degli strumenti di supporto all'Amministrazione, controllare i livelli di servizio e i risultati attesi, identificare azioni correttive, gestire le criticità e i rischi del progetto, coordinare i gruppi di lavoro e i referenti per garantire sinergia e coerenza nelle azioni, e garantire l'uso di strumenti adeguati per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti.

In aggiunta, il Fornitore deve individuare un Responsabile Tecnico per l'erogazione dei servizi, che si occuperà di assicurare il corretto svolgimento delle attività e dei servizi e il relativo livello di qualità, in particolare coordinando le risorse impiegate e partecipando alle riunioni di avanzamento con l'Amministrazione.

Le prestazioni del Fornitore saranno erogate da un Team di Lavoro composto da personale della società del RTI. Le figure professionali saranno definite in relazione agli obiettivi e qualificate nell'ambito del piano operativo e di progetto. Il coinvolgimento di queste figure potrà essere trasversale o dedicato a specifici obiettivi, a seconda della

specializzazione della figura, del compito o del servizio. Il Team di Lavoro dovrà altresì assicurare un presidio specializzato nell'avanzamento delle attività di dispiegamento e sviluppo dei servizi to-be disegnati con la presente procedura.

Il Team di Lavoro, attivato coerentemente con i profili previsti dall'AQ, dovrà essere caratterizzato da una comprovata esperienza in procedimento amministrativo in contesti Ministeriali e di Pubbliche Amministrazioni Centrali. L'Amministrazione si riserva la facoltà di valutare il curriculum vitae dei componenti del gruppo di lavoro, richiederne la sostituzione in corso di esecuzione del progetto, nonché l'introduzione di competenze specialistiche ulteriori ove necessarie al miglior svolgimento delle attività. Il Fornitore vi provvede assicurando la continuità e il livello qualitativo del servizio.

Nel Piano Operativo, il Fornitore indica, per ciascun componente del Team di Lavoro, il profilo AQ di inquadramento, gli anni di esperienza maturati e le competenze specialistiche pertinenti. Ogni sostituzione non deve determinare una riduzione del livello qualitativo né dell'esperienza complessiva del gruppo, di cui il Fornitore favorisce la continuità delle competenze, ferma restando la disciplina dell'Accordo Quadro.

Le attività possono essere svolte sia da remoto che in presenza, presso la sede dell'Amministrazione o quelle del Fornitore, in base alle necessità espresse dalla Direzione.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare periodicamente le attività svolte, secondo le modalità definite nel Piano Operativo; la rendicontazione è sottoposta all'approvazione dell'Amministrazione ai fini della verifica di conformità.

6. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI

6.1. ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI

Si riporta di seguito una caratterizzazione quantitativa di riferimento, derivante dalla complessità dei processi individuati.

6.1.1 L1.S2 – Disegno del Piano Strategico ICT

Il servizio è remunerato a corpo. Il corrispettivo è determinato in funzione della fascia di complessità, individuata sulla base del numero di key user e del rapporto tra gli ambiti ICT in perimetro e i key user, secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico Speciale.

A fini di stima dell'importo, e in via prudenziale, l'Amministrazione ha condotto una pre-valutazione della complessità del servizio. Considerati gli interlocutori primari coinvolti nella gestione della misura — gli uffici della Direzione, il Comitato scientifico, le Regioni, i Comuni e i soggetti beneficiari — il numero di key user è stimato superiore a quindici, a fronte di una pluralità di ambiti ICT in perimetro (gestione della misura, certificazione e tenuta degli Elenchi, valorizzazione e interoperabilità). Su tali basi il servizio è inquadrato, in via prudenziale, in Fascia C. L'inquadramento definitivo sarà consolidato in sede di Piano Operativo, con l'applicazione della metodologia di calcolo dei key user prevista dall'Accordo Quadro.

Il servizio è acquisito nella prima iterazione (assessment e prima fase di definizione) e in una seconda iterazione di definizione. La prima iterazione ha per oggetto l'assessment strategico, l'articolazione degli obiettivi strategici ICT e delle linee di azione, la roadmap pluriennale, la definizione dei target, il risk assessment e gli indicatori di raggiungimento. La seconda iterazione approfondisce la valutazione dei costi e degli investimenti connessi all'evoluzione dello strumento di gestione della misura, la prioritizzazione pluriennale degli interventi ICT e la strategia di acquisizione dei relativi servizi e soluzioni. In assenza di un Piano Strategico ICT unitario preesistente, l'as-is strategico è ricostruito dagli atti dell'Amministrazione e dalla normativa di riferimento.

 SERVIZI RICHIESTI			
ID	NOME SERVIZIO	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	QUANTITÀ
L1.S2	Disegno del Piano Strategico ICT	a corpo (a fascia)	Fascia C — I iter. (88.500,00 €) e II iter. (45.720,00 €)

6.1.2 L1.S3 – Disegno della Mappa dei Servizi Digitali dell'Amministrazione

Il servizio sarà remunerato a corpo. Il corrispettivo sarà calcolato applicando alla stima in giornate persona la tariffa media giornaliera offerta in gara.

 SERVIZI RICHIESTI			
ID	NOME SERVIZIO	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	QUANTITÀ
L1.S3	Disegno della Mappa dei Servizi Digitali dell'Amministrazione	GG/PP	730

6.2. ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI

Il progetto non presenta elementi qualitativi dei servizi aggiuntivi rispetto ai livelli di servizio di cui al § 6.6

6.3. ESIGENZE FORMATIVE

Sebbene non siano previste esigenze formative strutturate, si potrà valutare l'attivazione di brevi sessioni operative e di attività di affiancamento per il personale della Direzione, finalizzate a garantire i presupposti utili a una futura efficace e uniforme adozione dei nuovi processi digitali.

6.4. PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI

La durata della fornitura è di 6 (sei) mesi dalla data di attivazione e comunque non oltre il 31/12/2026. Entro tale arco temporale sono erogati il servizio L1.S2 e il servizio L1.S3. Il servizio L1.S2, nella prima iterazione, è avviato nelle fasi iniziali della fornitura, così da fornire l'indirizzo strategico entro cui si colloca il disegno dei servizi di cui a L1.S3; la seconda iterazione di L1.S2 e il completamento di L1.S3 si collocano nelle fasi successive.

	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6
L1.S2						
L1.S3						

6.5. SUBAPPALTO

Si richiede di indicare, nel Piano Operativo, le modalità, le quote e le prestazioni che il Fornitore si riserva di affidare in subappalto.

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 119 del D. Lgs. 36/2023, vigente ratione temporis.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti dell'Amministrazione Contraente delle prestazioni subappaltate.

6.6. LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito si riportano le informazioni relative agli indicatori di qualità della fornitura, come riportato nella relativa appendice al Capitolato Tecnico Speciale.

AMBITO	INDICATORE	ASPETTO DA VALUTARE	VALORE DI SOGLIA
Governo della fornitura	IQ01 - Rispetto di una scadenza temporale	Rispetto di una scadenza stabilita.	IQ01<=0
	IQ02 - Qualità della documentazione	Rielaborazione documenti a seguito di richiesta da parte dell'Amministrazione.	IQ02<=1
	IQ03 - Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale	Tempo trascorso tra la richiesta e l'inserimento o sostituzione della risorsa.	IQ03<=0
	IQ04 - Inadeguatezza del personale proposto	Inadeguatezza delle risorse proposte dal Fornitore	IQ04=0
	IQ05 - Turn over del personale	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore	IQ05<=1
	IQ06 - Tempo di attivazione degli interventi	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione	IQ06<=0
	IQ07 - Numerosità dei rilievi sulla fornitura	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura	IQ07<=3
Qualità per i servizi	IQ08 - Non approvazione di documenti fondamentali	Completezza, accuratezza funzionale, coerenza e stabilità funzionale. Rispetto degli standard e linee guida.	IQ08=0
	IQ09 - Rispetto Pianificazione dell'Intervento	Rispetto della pianificazione dell'intervento.	IQ09≤0
	IQ14 - Rilievi sui servizi	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti tutti i servizi erogati	IQ14≤2