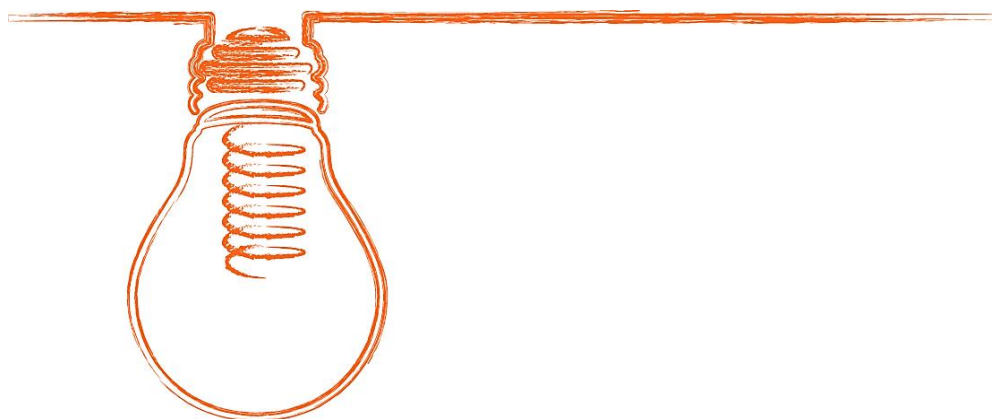




Progetto tecnico ai sensi art. 23 comma 14 D. Lgs. n. 50/2016

Acquisizione di servizi ICT di
sviluppo, manutenzione e supporto
tecnico specialistico
Sistema della Riscossione SET

Prot n. 4296909 del 03/08/2022

Sommario

Sommario	2
1. Esigenza	5
1.1 Premessa	5
1.2 Obiettivi	7
2. Contesto tecnologico ed applicativo	8
3. Attuale situazione contrattuale	9
4. Progetto di massima della soluzione	10
5. Scenario realizzativo: la procedura acquisitiva	11
5.1 Onboarding Application Portfolio Management (APM)	12
5.2 Servizio di AMS	13
5.3 Servizio di NSS	13
5.4 Servizio di Assistenza Specialistica	14
5.5 Servizio di Supporto agli utenti e Richiesta Informazioni (RI)	14
5.6 Indicatori di qualità	15
6. Definizione del Fabbisogno	18
6.1 Parco applicativo	18
6.2 Metodologia adottata	19
6.3 Dimensionamento di SET	20
6.4 Determinazione del valore di NSS	21
6.5 Determinazione del valore di AMS	22
6.6 Determinazione del valore del servizio di AS e RI	23
6.7 Determinazione del valore del servizio di Onboarding APM	24
7. Determinazione della base d'asta e durata dell'Appalto	24
8. Indicazioni per la stesura del DUVRI di cui al D. Lgs. 81/2008	29
9. Valore complessivo dell'appalto	29
9.1 Quadro economico complessivo dell'Appalto	29

9.2	Costo della Manodopera.....	30
9.3	Clausola Sociale.....	30
9.4	Revisione dei prezzi	30
10.	Strategia di sourcing.....	31
10.1	Analisi del mercato di riferimento	31
10.2	Evidenze di eventuali vincoli di acquisto	32
10.3	Procedura da utilizzare e tipologia del criterio di aggiudicazione	33
10.4	Soggetti ammessi e condizioni di partecipazione.....	33
10.5	Criterio di aggiudicazione	37
10.6	Suddivisione in lotti	57
10.7	Direttore esecutivo del Contratto	59
10.8	Penali.....	59
10.9	Garanzie.....	60
11.	Modalità di fatturazione.....	61
12.	Allegati.....	61

Acronimi

- **AdeR** Agenzia delle entrate-Riscossione
- **AMS** Servizio di Application Management
- **FP** Punti Funzione (Function Point)
- **GG/P** Giorni Persona (usato come sinonimo di Full Time Equivalent)
- **HW** Hardware
- **MAC** Manutenzione Correttiva
- **MEV** Manutenzione Evolutiva
- **NS** Nuovo sviluppo Software
- **NSS** Servizio di Nuovi Sviluppi
- **SLA** Service Level Agreement
- **SW** Software
- **GEIE** Gruppo Europeo di Interesse Economico
- **RTI** Raggruppamento Temporaneo di Imprese

1. Esigenza

1.1 Premessa

Com'è noto, il tema relativo all'utilizzo dei sistemi informatici ha assunto una particolare importanza fin dall'anno 2007, in quanto l'efficacia e l'efficienza dell'attività di riscossione dei tributi e contributi svolta per conto dello Stato e degli altri Enti trova uno dei suoi presupposti nel sistema informatico sul quale essa si fonda.

Tenuto conto che in passato la riscossione era caratterizzata da una notevole frammentazione operativa e gestionale, anche a causa della presenza di diversi sistemi informativi in uso da parte dei concessionari privati, Equitalia, nel corso degli anni, ha dovuto realizzare un importante e complesso processo di riorganizzazione e unificazione strutturale sul territorio nazionale, che ha progressivamente portato all'incorporazione delle iniziali 39 aziende in 3 società Agenti della riscossione: Equitalia Nord S.p.A., Equitalia Centro S.p.A. ed Equitalia Sud S.p.A., sottoposte alla direzione e al coordinamento di Equitalia S.p.A. in qualità di società Holding del Gruppo, fino alla nascita, a decorrere dal 1° luglio 2017, di un unico ente pubblico economico, denominato Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito per brevità AdeR), il quale, dalla medesima data, è subentrato, a titolo universale, nei rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, delle società del Gruppo Equitalia.

Parallelamente alla riduzione del numero delle società, fu avviato un processo di omogeneizzazione dei sistemi informativi, dei servizi e delle forniture, al fine di consentire agli Agenti della riscossione, operanti su ambiti provinciali diversi, l'utilizzo di un unico sistema informativo, che era, ed è, il Sistema di Esazione Tributi (più brevemente SET¹) realizzato dalla società CAD.IT.

Tenuto conto che, già nel 2012 tutti i sistemi informativi della riscossione erano confluiti su SET, l'allora Equitalia attuò una strategia organizzata per acquisire la proprietà intellettuale di SET, appositamente sviluppato da CAD.IT per le varie società della riscossione confluite alla fine del 2012 nelle società del Gruppo Equitalia e avviare un programma di internalizzazione delle competenze su SET in

¹ Il sistema SET all'epoca era anche denominato CAD One

modo da poter affidare i servizi di manutenzione tramite gara ad evidenza pubblica.

Fu quindi avviata una procedura ad evidenza pubblica finalizzata alla sottoscrizione di un contratto con CAD.IT della durata di tre anni (2013-2015), in dipendenza dell'unicità tecnica del fornitore con gli obiettivi di:

- superare la situazione di esclusività di CAD.IT attraverso l'acquisizione della proprietà intellettuale delle componenti principali del Sistema della Riscossione, al fine di eliminare, a regime, i costi relativi ai rinnovi delle licenze d'uso e al fine di ridurre i costi dei servizi di manutenzione e sviluppo grazie alla possibilità di rivolgersi al libero mercato;
- acquisire la conoscenza delle applicazioni gestite da CAD.IT, mediante l'affidamento del servizio di formazione e affiancamento del personale di CAD.IT alle risorse interne di Equitalia, per poi trasmetterla anche all'aggiudicatario della futura gara pubblica per la manutenzione di SET.

Successivamente, nell'estate del 2015 è stata pubblicata la *"Gara per servizi di sviluppo e manutenzione software, assistenza specialistica e supporto agli utenti relativi al Sistema Esazione Tributi (SET)"*. Tuttavia, il differito avvio della procedura e la gestione del contenzioso insorto a seguito del ricorso avverso il provvedimento di esclusione di un concorrente assunto nel corso di espletamento della suddetta gara nonché del contenzioso insorto a seguito del ricorso avverso il provvedimento di aggiudicazione definitiva, ha determinato uno slittamento dei tempi di aggiudicazione e di stipula del contratto con il nuovo fornitore.

A giugno 2018 è stato stipulato il contratto, cosiddetto "G9" CIG 6364311B92, tra AdeR e il RTI costituito da Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (mandataria), Municipia S.p.A., e Intellera Consulting S.r.l. (già Pricewaterhousecoopers Advisory S.p.A.) avente ad oggetto "AFFIDAMENTO DI SERVIZI INFORMATICI PER LA MANUTENZIONE, ANCHE EVOLUTIVA, DI SVILUPPO SOFTWARE, ASSISTENZA SPECIALISTICA E DI SUPPORTO AGLI UTENTI DEL SISTEMA UNICO DELLA RISCOSSIONE".

C'è infine da considerare che l'art. 76 del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73, convertito con modificazioni dalla Legge del 23 luglio 2021, n. 106, ha disposto, con decorrenza 30 settembre 2021, lo scioglimento di Riscossione Sicilia S.p.A. (nel seguito anche solo RS), nonché, a far data dal 1° ottobre 2021, il subentro di AdeR a Riscossione Sicilia S.p.A., prevedendo, contestualmente, che l'esercizio delle funzioni relative alla riscossione di cui all'articolo 2, comma 2, della Legge Regionale

del 22 dicembre 2005 n. 19 della Regione Siciliana, sia affidato all'Agenzia delle entrate e sia svolto da AdeR.

Tra le attività di subentro di cui sopra è stato avviato un progetto per l'unificazione dei sistemi informativi della ex RS e di AdeR per il quale sono stati coinvolti con appositi accordi contrattuali gli attuali fornitori dei servizi di sviluppo e manutenzione dei due sistemi della riscossione: rispettivamente CAD.IT per il Sistema della Riscossione della ex RS e il RTI fornitore di G9 per AdeR.

Conseguentemente, per garantire la continuità operativa del Sistema della Riscossione di AdeR, il contratto G9 è stato variato, attraverso l'introduzione di una variante incrementale ex art. 311, comma 2 lett. a) del D.P.R. n. 207/2010, applicabile *ratione temporis*, per il tempo necessario al completamento del progetto di migrazione, previsto per il 31/12/2022.

1.2 Obiettivi

La necessità di acquisire i servizi in parola nasce sia dal profondo e continuo cambiamento del quadro normativo di riferimento, che introduce sistematicamente nuove "regole" inerenti all'attività di riscossione, sia dal contesto socioeconomico nel quale AdeR opera, che determina l'esigenza di rivedere il modello relazionale con cittadini, imprese contribuenti ed enti impositori.

Tutto ciò implica la necessità di un'evoluzione delle componenti applicative, per assicurare:

- un livello di compliance più aderente al modello istituzionale di impresa;
- il controllo organico dei fenomeni della riscossione;
- l'evoluzione dei servizi offerti al contribuente.

È quindi necessario acquisire dal mercato i servizi di manutenzione correttiva, evolutiva, di supporto specialistico e di supporto agli utenti per poter garantire la continuità operativa e l'evoluzione del Sistema della Riscossione (SET).

Nel seguito, l'acquisizione dei servizi oggetto di questa nota sarà più brevemente indicata come G15.

2. Contesto tecnologico ed applicativo

Il Sistema della Riscossione (SET) oggetto di gara è suddivisibile nelle seguenti aree funzionali:

- Anagrafica Ruoli e cartellazione;
- Coattivo;
- Contabilità;
- Conto Fiscale;
- Esatto;
- Funzioni di servizio;
- Inesigibilità;
- Java Web Services;
- JCL SET;
- Notifica;
- Procedure Cautelari ed Esecutive;
- Provvedimenti;
- Rendicontazione e Versamento;
- Riscossione;
- Servizi;
- Stato della Riscossione;
- Versamenti diretti e Servizi di cassa;
- Servizi REST;
- Servizio AVCP.

Da un punto di vista tecnologico, SET è in massima parte costituito da applicazioni mainframe (CICS, COBOL, DB2) e in minima parte da implementazioni su sistemi dipartimentali che interagiscono tra di loro. Per i dettagli tecnologici si rimanda al capitolato tecnico.

Al fine di permettere ai partecipanti una maggiore conoscenza del parco applicativo di AdeR e avere quindi dei modelli di stima più attendibili, le componenti applicative sono state divise in due categorie tecnologiche:

- **Applicazioni J2EE/MS ad alta intensità elaborativa e/o alta interazione utente** che rappresentano i sistemi dipartimentali che elaborano grandi quantitativi di dati o che hanno una maggior interazione utente;
- **Applicazioni COBOL ad alta intensità elaborativa e/o alta interazione utente** che rappresentano i sistemi mainframe, che elaborano molte informazioni o che hanno una maggior interazione utente.

Tutte le componenti applicative sopra citate sono state stimate in Function Point (FP), il cui numero definisce il fabbisogno di manutenzione evolutiva e correttiva su di esse.

Ciascun intervento di manutenzione sullo specifico sistema, definito anche "Obiettivo", sarà organizzato e strutturato attraverso uno specifico piano di lavoro. Ciascun intervento sarà misurato in FP. Inoltre, in linea con l'organizzazione ICT di AdeR, le attività progettuali realizzative saranno affidate con una delle seguenti modalità:

- "ciclo intero o completo" a partire dall'analisi dei requisiti e sino all'avvio in esercizio;
- "ciclo ridotto" qualora AdeR affidi al fornitore la sola fase di Analisi;
- "ciclo realizzativo" qualora AdeR affidi al fornitore la sola realizzazione del software.

3. Attuale situazione contrattuale

L'attuale contratto G9, CIG 6364311B92, è stato stipulato a giugno 2018 e ha previsto 6 mesi di "presa in carico" da parte del fornitore entrante e, a partire dal 6/12/2018, la sua completa autonomia. A partire da questa data decorrono i 48 mesi contrattuali che comportano quindi il termine del contratto stesso al 5/12/2022.

A causa della necessità di realizzare una serie di implementazioni software volte a garantire la compliance con alcuni interventi normativi relativi alla Definizione Agevolata (ai sensi del DL.119/2018) e alle agevolazioni conseguenti alla pandemia Covid-19, il contratto ha subito un consumo maggiore rispetto al preventivato che ha richiesto una serie di azioni finalizzate a garantire la continuità dei servizi oggetto del Contratto.

Successivamente, come già riportato in Premessa, l'art. 76 del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73, convertito con modificazioni dalla Legge del 23 luglio 2021, n. 106, ha disposto il subentro di AdeR a Riscossione Sicilia S.p.A. dal 1° ottobre 2021.

Tra le attività di subentro di cui sopra, riveste particolare importanza l'unificazione dei sistemi informativi della ex RS e di AdeR, come scelta obbligata per economicità ed efficienza, nonché per garantire un contesto operativo uniforme a livello nazionale. Considerando la complessità tecnica dell'intervento, che non può prescindere dalla necessaria conoscenza preventiva degli asset informatici e la necessità di realizzare la migrazione nel più breve tempo possibile, la soluzione più

ragionevole per assicurare la continuità dei servizi e minimizzare i rischi operativi è stata quella di gestire il progetto di migrazione con gli attuali fornitori, sia di RS che di AdeR.

E' stato quindi necessario il coinvolgimento del RTI di G9 per il progetto di migrazione del Sistema della Riscossione della ex-RS, nello stesso tempo, per minimizzare i rischi operativi e assicurare la continuità di servizio, si è ritenuto opportuno rinviare l'avvio della nuova procedura di gara per i servizi oggetto della presente iniziativa in modo che l'attuale fornitore proseguisse nell'erogazione dei servizi già previsti nel contratto (quali Nuovi Sviluppi software, Application Management, Assistenza Specialistica e Supporto agli utenti) per il tempo necessario a concludere il progetto di migrazione del Sistema della Riscossione della ex-RS.

Per il fabbisogno relativo a tali servizi è stato quindi necessario introdurre per il Contratto G9 una variazione in aumento, ex art. 311, comma 2, lett. A) D.P.R. n. 207/2010, con prolungamento della data di scadenza al 31/12/2022.

4. Progetto di massima della soluzione

L'acquisizione dei servizi richiesti consente di garantire la continuità operativa ed evolutiva dei servizi ICT che governano e garantiscono i processi "core" di AdeR. Nel presente capitolo vengono dettagliate le più importanti direttrici evolutive previste per i sistemi oggetto di gara.

- **Compliance normativa**

rientrano in questa voce tutti quegli interventi relativi alla variazione e introduzione di nuove norme riguardanti la materia della riscossione. Storicamente è la direttrice di intervento con il maggior impatto su SET sia in termini di numero di attività progettuali che di importo totale.

- **Efficientamento ed evoluzione dei processi**

in modo simile a quanto già in corso, si prevede una serie di attività volte all'efficientamento ed evoluzione dei processi interni. Queste attività saranno per la maggior parte indirizzate alla gestione e produzione delle procedure cautelari ed esecutive con l'obiettivo di massimizzarne l'efficacia anche in termini di gestione da parte delle strutture centrali e territoriali, ad esempio automatizzando alcune attività ad oggi manuali e andando a sostituire

quegli strumenti locali basati su informatica individuale (Excel, Access, ecc.) con soluzioni centralizzate.

- **Estensione dei servizi offerti ai contribuenti**

sono tutti quegli interventi principalmente relativi alla realizzazione di servizi che permettono la cooperazione applicativa del Sistema della Riscossione con i sistemi basati su tecnologia “dipartimentale” (es. Scrivania di Sportello, sistema di gestione pagamenti PagoPA, PoS-PagoPA, Area Riservata dei contribuenti/intermediari, servizi in Area Pubblica per i contribuenti, ecc.). L'obiettivo generale di questi servizi è quello di evolvere i servizi offerti ai contribuenti verso un modello sempre più “digitale” e di “self service”.

- **Evoluzione tecnologica**

raccoglie tutti quegli interventi necessari al fine di mantenere SET al passo con le evoluzioni tecnologiche e permettere quindi di mantenere la continuità operativa ed evolutiva al variare dei sistemi “di base” dell'infrastruttura tecnologica (es. Sistemi Operativi, Data Base, Middleware, ecc.) che periodicamente vengono aggiornati dai rispettivi fornitori (es. IBM, Oracle, ecc.). Rientrano in questo gruppo anche tutti quegli interventi volti all'evoluzione architetturale di SET quali, ad esempio, quelli relativi allo spostamento del carico elaborativo dal Mainframe ai sistemi dipartimentali al fine di diminuire i costi operativi.

5. Scenario realizzativo: la procedura acquisitiva

I servizi oggetto di questo affidamento (G15) sono i seguenti, in continuità con i servizi previsti nel precedente contratto G9:

- Onboarding Application Portfolio Management (APM)
- Servizio di Application Management (AMS),
- Servizio di Nuovi Sviluppi (NSS),
- Servizio di Assistenza Specialistica (AS),
- Servizio di Supporto agli utenti e Richiesta Informazioni (RI).

Nella tabella seguente sono riepilogate le attività rientranti in ciascuno di detti servizi, descritte in dettaglio nei paragrafi successivi, e la relativa metrica di contabilizzazione, con l'indicazione dei servizi principali e di quelli secondari e i CPV di riferimento.

Servizio	CPV	Principale / Secondario	Metriche di contabilizzazione
Onboarding APM	72245000-4	Secondario	corrispettivo a misura in base al numero delle GG/P effettivamente erogate
Servizio di Application Management (AMS)	72267000-4	Principale	canone mensile fisso posticipato calcolato in funzione del numero complessivo di FP
Servizio di Nuovi Sviluppi (NSS)	72267000-4	Principale	corrispettivo a misura in base al numero delle GG/P effettivamente erogate
Servizio di Assistenza Specialistica (AS)	72253000-3	Secondario	corrispettivo a misura in base al numero delle GG/P effettivamente erogate
Servizio di Supporto agli utenti e Richiesta Informazioni (RI)	72253000-3	Secondario	corrispettivo a misura in base al numero delle GG/P effettivamente erogate

L'aggiudicatario sarà obbligato all'esecuzione dei suddetti servizi, nel rispetto di quanto previsto, per ciascuna attività, dal sistema di qualità aziendale (SGQ) di AdeR e del Sistema Gestione Sicurezza Informazioni (SGSI) di AdeR, nonché nel rispetto delle condizioni e dei livelli di servizio previsti o migliorati, ove previsto, dal Fornitore in sede di offerta, mediante l'impiego di risorse professionali in possesso dei requisiti minimi previsti o di quelli migliorativi indicati in sede di offerta e, comunque, nel rispetto di quanto previsto dal contratto.

5.1 Onboarding Application Portfolio Management (APM)

Il fornitore entrante dovrà predisporre una piattaforma di Application Portfolio Management (APM) ed effettuare il caricamento e l'analisi iniziale per costituire la "baseline" del software preso in carico.

A titolo di riferimento, AdeR, nel corso del contratto G9, ha utilizzato una piattaforma basata sulla soluzione software CAST, fornita dall'aggiudicatario.

La piattaforma che sarà fornita dall'aggiudicatario deve permettere diverse tipologie di analisi sia dal punto di vista dimensionale, in termini di Linee di Codice

(LOC) e di Punti Funzione (FP), sia dal punto di vista della qualità del software, attraverso un insieme di specifici indicatori.

Il fornitore dovrà mantenere la piattaforma aggiornata durante tutto lo svolgimento del contratto in base ai diversi rilasci software che saranno effettuati.

5.2 Servizio di AMS

Il servizio di AMS include la Manutenzione Correttiva volta alla diagnosi ed alla rimozione delle cause e degli effetti, relativi alle interfacce utente e alle basi dati, a seguito di malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti dell'applicazione. Si precisa che l'intervento di manutenzione correttiva potrà riguardare anche l'allineamento della documentazione utente.

Rientrano nel servizio AMS le seguenti attività (lista non esaustiva):

- diagnosi del malfunzionamento;
- rimozione degli errori/difetti e dei relativi effetti che gli stessi hanno provocato;
- contributi di competenza specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- test in ambiente di collaudo della soluzione realizzata;
- allineamento della documentazione;
- allineamento degli eventuali script automatici;
- supporto all'installazione in ambiente di esercizio;
- segnalazione delle correttive effettuate per allineamento del software in corso di sviluppo/modifica/collaudo;
- supporto all'attività diagnostica dei malfunzionamenti le cui cause non siano imputabili a errori/difetti presenti nel software applicativo.

Il servizio AMS include anche la Manutenzione Adeguativa (MAA) che comprende tutte le attività (analisi d'impatto, piccole implementazioni e/o modifiche del software, programmi di conversione, ecc.) volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento dei requisiti (organizzativi e d'ambiente).

5.3 Servizio di NSS

Il servizio di NSS comprende le attività di realizzazione di software; in particolare, rientrano nel servizio NSS le seguenti attività:

MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV)

Attività realizzative volte ad arricchire le applicazioni esistenti modificando e/o integrando le funzionalità già disponibili.

SVILUPPO SOFTWARE (NS)

Attività realizzative che hanno come obiettivo lo sviluppo di nuove funzionalità su applicazioni esistenti o la realizzazione di nuove applicazioni.

5.4 Servizio di Assistenza Specialistica

Comprende un insieme integrato di attività che garantisce supporto per tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche di AdeR come, ad esempio, studi su specifici argomenti, analisi e ricerche, realizzazione quadri di sintesi.

Comprende inoltre le attività di ripristino di SET a fronte di errori di manovra di operatori o utenti.

Il Supporto Specialistico comprende principalmente le seguenti attività (elenco non esaustivo):

- formazione;
- redazione di documentazione tecnica;
- supporto a redazione di studi;
- redazione di presentazioni;
- supporto alla messa in esercizio di nuove applicazioni o a seguito di importanti interventi funzionali su applicazioni esistenti;
- ripristino di SET da stati incongruenti a seguito di errori di un operatore o di un utente, anche attraverso lo sviluppo di opportuni strumenti software (query, programmi, ecc.).

5.5 Servizio di Supporto agli utenti e Richiesta Informazioni (RI)

È un servizio di supporto agli utenti finali di SET tramite il quale questi possano avere dal Fornitore notizie e chiarimenti sul corretto uso e funzionamento del sistema stesso.

SET implementa tutte le normative vigenti in materia di riscossione e applicabili al contesto di AdeR. Eventuali casi o sottocasi della normativa possono essere particolarmente complessi e di conseguenza è necessario contattare direttamente il Fornitore su come le suddette situazioni sono gestite, ovvero codificate, in SET.

Va precisato che il supporto agli utenti richiesto è assimilabile a un servizio di help desk di 3° livello. In altri termini, le richieste di informazione sono intercettate da un primo livello garantito dalla struttura di Esercizio ICT di AdeR, esaminate da un secondo livello di analisti funzionali ICT di AdeR e quindi solo quelle non risolte al primo o al secondo livello saranno gestite attraverso il servizio RI.

5.6 Indicatori di qualità

Si riportano di seguito gli indicatori di qualità, definiti per i servizi oggetto della presente procedura, replicando quelli già utilizzati nel contratto G9.

Indicatori di qualità generale dell'appalto		Periodicità	Azione contrattuale	
			Rilievo	Penale
IQ1.01	Consegna del Piano della Qualità Generale	Ad evento		X
IQ1.02	Sostituzione del personale su richiesta di AdeR	Ad evento	X	
IQ1.03	Professionalità delle risorse del pool	Semestre	X	
IQ1.04	Utilizzo risorse non autorizzato	Ad evento		X
IQ1.05	Integrazione del pool di risorse	Trimestrale	X	
IQ1.06	Sostituzioni di risorse su richiesta del Fornitore	Annuale	X	
IQ1.07	Numero di verifiche di AdeR per subentro e/o sostituzione di una risorsa	Ad evento	X	
IQ1.08	Rilievi sulla qualità generale dell'appalto	Trimestrale		X

Indicatori di qualità del servizio AMS		Periodicità	Azione contrattuale	
			Rilievo	Penale
IQ2.01	Tempi di presa in carico segnalazioni di MAC (accettazione/rifiuto)	Settimanale (primi 2 mesi) poi Mensile	X	
IQ2.02	Tempi di risoluzione segnalazioni di MAC (chiusura o chiusura con difetto o chiusura senza necessità di correzione del software)	Settimanale (primi 2 mesi) poi Mensile	X	X
IQ2.03	Casi recidivi	Mensile	X	
IQ2.04	Ticket rifiutati in modo errato	Al termine del collaudo	X	X

IQ2.05	Consegna piano attività su richiesta MAA	Ad evento	X	
IQ2.06	Tempi di consegna su ricicli	Ad evento	X	
IQ2.07	Rilievi sul servizio di AMS	Mensile		X

Indicatori di qualità del servizio NSS		Periodicità	Azione contrattuale	
			Rilievo	Penale
IQ3.01	Consegna proposta d'intervento di Manutenzione Evolutiva	Ad evento	X	
IQ3.02	Consegna proposta d'intervento di Sviluppo Software, di Implementazione dei sistemi o di Supporto Specialistico	Ad evento	X	
IQ3.03	Rispetto della pianificazione dell'intervento	Ad evento	X	X
IQ3.04	Tempi di consegna su ricicli	Ad evento		X
IQ3.05	Casi di test negativi in collaudo	Ad evento	X	
IQ3.06	Rispetto degli standard documentali	Ad evento	X	
IQ3.07	Densità dei commenti del software sviluppato	Ad evento	X	
IQ3.08	Linee di codice inerte	Ad evento	X	
IQ3.09	Essential Complexity	Ad evento	X	
IQ3.10	Violazioni dell'Incapsulamento da parte di una Classe	Ad evento	X	
IQ3.11	Dipendenza di una Classe dai suoi Child	Ad evento	X	
IQ3.12	Metodi implementati in una Classe	Ad evento	X	
IQ3.13	Complessità Ciclomantica di una Classe	Ad evento	X	
IQ3.14	Grado di Coesione dei Metodi di una Classe	Ad evento	X	
IQ3.15	Complessità Ciclomantica (sviluppi non object oriented)	Ad evento	X	
IQ3.16	Rilievi sull'intervento	Ad evento		X
IQ3.17	Qualità generale del servizio NSS	Mensile		X

Indicatori di qualità del servizio AS	Periodicità	Azione contrattuale	
		Rilievo	Penale

IQ4.01	Consegna proposta di intervento di AS	Ad evento	X	
IQ4.02	Rispetto della pianificazione dell'intervento	Ad ogni rilascio previsto nel piano	X	X
IQ4.03	Tempi di consegna su ricicli	Ad evento		X
IQ4.04	Casi di test negativi in collaudo	Al termine del collaudo	X	
IQ4.05	Rispetto degli standard documentali	Ad evento	X	
IQ4.06	Rilievi sull'intervento	Ad evento		X
IQ4.07	Qualità generale del servizio AS	Mensile		X

Indicatori di qualità del servizio RI		Periodicità	Azione contrattuale	
			Rilievo	Penale
IQ5.01	Tempi di presa in carico richiesta RI (accettazione / rifiuto)	Settimanale (primi 2 mesi) poi Mensile	X	
IQ5.02	Tempi di risoluzione di richiesta RI	Settimanale (primi 2 mesi) poi Mensile	X	X
IQ5.03	Casi recidivi	Mensile	X	
IQ5.04	Ticket rifiutati in modo errato	Ad evento	X	X
IQ5.05	Rilievi sull'intervento	Ad evento		X
IQ5.06	Qualità generale del servizio RI	Mensile		X

Il mancato rispetto degli indicatori, secondo le specifiche regole dettagliate nel documento "Indicatori di qualità e penali" allegato al Capitolato Tecnico, determina l'applicazione delle penali associate oppure la contestazione di un rilievo.

Si precisa che i rilievi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici dei servizi. La sommatoria di rilievi in un arco di tempo determina l'applicazione di una penale, secondo quanto previsto da ciascun indicatore di qualità nel citato allegato al Capitolato Tecnico.

6. Definizione del Fabbisogno

Tenuto conto della durata contrattuale di quattro anni, la stima del fabbisogno è stata condotta, in analogia a quanto fatto per la precedente gara, considerando le seguenti tipologie di attività e servizi:

- **Nuovi sviluppi**, si tratta dell'implementazione di nuovi servizi e/o applicazioni, gestiti con un ciclo di vita del software standard, incluso il supporto specialistico di avvio del progetto e roll-out del rilascio.
- **Assistenza Specialistica**, si tratta di un servizio corollario a quello dei nuovi sviluppi e prevede l'erogazione di GG/P (non traducibili in FP) per le attività di rilascio in esercizio, formazione utenti e assistenza agli utenti dopo l'avvio in esercizio dei nuovi sviluppi.
- **Manutenzione**, distinta secondo i criteri di E. B. Swanson, ovvero:
 - Correttiva (**MAC**), con l'obiettivo di rimuovere errori residui alla messa in esercizio dell'applicazione per il servizio;
 - Adattiva e Perfettiva (**MEV**) che riguardano modifiche all'applicativo dovute rispettivamente all'ambiente (sistemi operativi, hardware, ecc.) ed a nuove necessità dell'utente.

Le considerazioni esposte e i calcoli derivati sono stati applicati al parco applicativo di AdeR attualmente mantenuto mediante il contratto G9, stimando l'incremento previsto fino alla data del 31/12/2022 di scadenza del contratto. In particolare, si è applicata una specifica metodologia i cui risultati si ripotano in sintesi di seguito.

6.1 Parco applicativo

Nella tabella seguente si riporta il parco applicativo con le informazioni tecnologiche:

Area Funzionale	TECHNOLOGIES
Anagrafica Ruoli e Cartellazione	CICS, Cobol, JCL, SQL
Coattivo	ASP, C++, HTML5, SQL, Visual Basic
Contabilità	CICS, Cobol, JCL, SQL
Conto Fiscale	CICS, Cobol, JCL, SQL
Esatto	CICS, Cobol, SQL
Funzioni Di Servizio	CICS, Cobol, JCL, SQL
Inesigibilità	CICS, Cobol, JCL, SQL
Java Web services	JEE
JCL Set	CICS, Cobol, JCL, SQL
Notifica	CICS, Cobol, JCL, SQL

Area Funzionale	TECHNOLOGIES
Procedure Cautelari ed Esecutive	CICS, Cobol, JCL, SQL
Provvedimenti	CICS, Cobol, JCL, SQL
Rendicontazione e Versamento	CICS, Cobol, JCL, SQL
Riscossione	CICS, Cobol, JCL, SQL
Servizi	CICS, Cobol, SQL
Stato della Riscossione	CICS, Cobol, JCL, SQL
Versamenti Diretti e Servizi di Cassa	CICS, Cobol, JCL, SQL
Servizi REST	HTML5, JEE, SQL
Servizio AVCP	CICS, Cobol, JCL, SQL, JEE

6.2 Metodologia adottata

Per quanto riguarda la determinazione del fabbisogno relativo alla presente procedura, si è tenuto conto:

- del Piano triennale dell'Area Innovazione e Servizi Operativi 2022-2024;
- dei consuntivi degli ultimi 3 anni;
- della spesa consuntivata per le attività di Nuovi Sviluppi e Manutenzione svolte nell'ambito del contratto G9;
- della spesa consuntivata per le attività del Servizio di Assistenza Specialistica e del Servizio di Supporto agli utenti e Richiesta Informazioni svolte per il contratto G9;
- della entità delle implementazioni in corso, con particolare riferimento alla migrazione del Sistema della Riscossione della ex Riscossione Sicilia, che determineranno, entro il 31/12/2022, un incremento del dimensionamento complessivo del Sistema della Riscossione di AdeR.

È stato quindi applicato il seguente metodo già precedentemente adottato in gare analoghe effettuate da AdeR:

1. in prima istanza è stato individuato il portfolio applicativo (*asset*) da mantenere;
2. per il servizio di Application Management (AMS) si è fatto riferimento alla dimensione di SET in Function Point;
3. sono state definite le attività di NSS da espletare sul portfolio applicativo gestito da ICT sul quale si è applicata la legge di Lehman, cioè il costo di manutenzione del software è stimato al 80% di quello sostenuto per lo sviluppo ed è così ripartito:
 - a. MAC (Correttiva), pari al 20%;

- b. MEV (Adattiva e Perfettiva) 80% (dove Adattiva vale 25% e Perfettiva 55%);
4. per la quantificazione delle giornate uomo per il Servizio di Assistenza Specialistica (AS), si è fatto riferimento a quanto consuntivato nel contratto G9;
 5. per la quantificazione delle giornate uomo del servizio di Supporto agli utenti e Richiesta Informazioni (RI), si è fatto riferimento a quanto consuntivato nel contratto G9;
 6. per la quantificazione del servizio di Onboarding Application Portfolio Management (APM) è stata considerata la dimensione in Linee di codice (LOC) del parco applicativo.

La Legge di Lehman, oltre ad essere riconosciuta dalla letteratura di settore, è stata applicata nell'ambito della precedente gara G9 e, più recentemente, nell'ambito di altre procedure di gara indette da AdeR ed ha trovato un effettivo riscontro nell'esecuzione dei relativi contratti.

6.3 Dimensionamento di SET

La seguente tabella rappresenta il dimensionamento di SET in Linee di Codice (LOC) e Function Point (FP) come risultante dal sistema CAST di analisi del software alla data del 31 dicembre 2021:

Area Funzionale	Snapshot al 31/12/2021	
	Linee di codice	Function Point
Anagrafica Ruoli e Cartellazione	3.560.584	9.151
Coattivo	1.005.688	4.061
Contabilità	3.694.530	5.756
Conto Fiscale	2.190.212	3.352
Esatto	3.568.518	6.860
Funzioni Di Servizio	3.134.018	8.016
Inesigibilità	2.152.423	3.001
Java Web services	84.790	2.402
JCL Set	5.423.280	0
Notifica	2.476.143	4.261
Procedure Cautelari ed Esecutive	3.388.876	9.217
Provvedimenti	3.064.098	8.320
Rendicontazione e Versamento	3.384.062	9.927
Riscossione	3.835.565	11.213

	Snapshot al 31/12/2021	
Area Funzionale	Linee di codice	Function Point
Servizi	3.013.687	6.546
Stato della Riscossione	2.376.994	5.879
Versamenti Diretti e Servizi di Cassa	2.559.577	4.766
Servizi REST	19.651	148
Servizio AVCP	8.154	16
Totale	48.940.850	102.892

Per calcolare il dimensionamento del sistema che dovrà prendere in carico il nuovo fornitore è necessario considerare l'incremento che questo subirà per effetto delle evoluzioni che saranno apportate fino alla disponibilità del nuovo contratto. Considerando quanto sviluppato nel corso del contratto attuale, si può stimare un incremento complessivo di 2.913.207 LOC e di 6.293 FP dovuto a nuovi sviluppi fino alla data del 31/12/2022.

Si deve inoltre considerare l'incremento dell'asset determinato dal progetto di migrazione del Sistema di Riscossione della ex Riscossione Sicilia in quello di AdeR, già citato al Capitolo 3. Si stima che tale migrazione, il cui termine è previsto entro la scadenza del contratto G9, comporterà un incremento di 2.447.043 LOC e di 5.145 FP.

Quindi la dimensione dell'asset da prendere in carico per il nuovo fornitore sarà pari a:

$$\text{dimensione asset in LOC} = 48.940.850 \text{ LOC} + 2.913.207 \text{ LOC} + 2.447.043 \text{ LOC} = \mathbf{54.301.100 \text{ LOC}}$$

$$\text{dimensione asset in FP} = 102.892 \text{ FP} + 6.293 \text{ FP} + 5.145 \text{ FP} = \mathbf{114.330 \text{ FP}}$$

6.4 Determinazione del valore di NSS

Per calcolare il fabbisogno relativo alla Manutenzione Evolutiva (MEV) si applica la legge di Lehman al valore dell'asset stimato nel paragrafo precedente, ottenendo quindi il seguente fabbisogno in termini di FP:

$$\text{FP manutenzione Evolutiva} = 114.330 \text{ FP} * 80\% = \mathbf{91.464 \text{ FP}}$$

Per stimare il fabbisogno in termini di Nuovi Sviluppi (NS) si è tenuto conto delle conoscenze evolutive future descritte nel Piano Triennale dell'Area Innovazione e

Servizi Operativi 2022-2024. Questo permette di avere una stima del fabbisogno di Nuovi Sviluppi pari a **30.000 FP**, aderente alle esigenze di Business già espresse.

La seguente tabella riporta il calcolo complessivo del fabbisogno per il servizio NSS in Function Point:

NSS (FP)		
MEV	Nuovi Sviluppi	Totale
91.464	30.000	121.464

Considerando una produttività media² di 3 FP/giorno si ottiene quindi:

Fabbisogno in GG/P servizio NSS = 121.464 (FP) / 3 (FP/gg) = 40.488 GG/P

Le attività del servizio NSS vengono classificate, dal Fornitore in contraddittorio con AdeR, secondo quanto specificato al paragrafo 9.2 del Capitolato Tecnico, nelle seguenti categorie: bassa, media e alta.

Il totale del fabbisogno in GG/P è quindi suddiviso nelle 3 categorie per le quali, sulla base dei consuntivi del servizio NSS dell'attuale contratto G9, è stimato, per il periodo di 48 mesi del contratto, il numero di GG/P riportato di seguito.

Fabbisogno in GG/P servizio NSS complessità bassa = 8.790 GG/P

Fabbisogno in GG/P servizio NSS complessità media = 15.183 GG/P

Fabbisogno in GG/P servizio NSS complessità alta = 16.515 GG/P

6.5 Determinazione del valore di AMS

Il servizio AMS è dimensionato in base al numero totale di FP che costituiscono SET.

Come rappresentato nel paragrafo 6.3, il dimensionamento complessivo in FP è dato da quanto rilevato dal sistema CAST di analisi del software al 31/12/2021 (pari a 102.892 FP) a cui vanno aggiunte la stima dell'incremento dovuto alle evoluzioni

² Questo valore della produttività media è utilizzato solo ai fini del calcolo del fabbisogno in GG/P del servizio di NSS, quindi non esiste alcuna correlazione tra il valore della tariffa unitaria offerta dal Concorrente in sede di offerta economica e gli indici di produttività dichiarati in sede di offerta tecnica; questi ultimi saranno utilizzati solo, nell'ambito del governo del servizio, per l'eventuale verifica ex-post del valore economico del singolo intervento di NSS, secondo quanto indicato al paragrafo 9.2.2.4 del Capitolato Tecnico.

che verranno effettuate fino alla disponibilità del nuovo contratto (pari a 6.293 FP) e la stima dell'incremento dovuto alla migrazione del Sistema di Riscossione della ex Riscossione Sicilia in quello di AdeR (pari a 5.145 FP).

Si ottiene quindi:

$$\text{Fabbisogno del servizio AMS} = 102.892 \text{ (FP)} + 6.293 \text{ (FP)} + 5.145 \text{ FP} = \mathbf{114.330 \text{ FP}}$$

6.6 Determinazione del valore del servizio di AS e RI

Per quanto riguarda la determinazione del fabbisogno da indirizzare mediante i servizi di AS e RI, come accennato precedentemente, si utilizza come base quanto effettivamente erogato durante il contratto.

Nell'ambito del contratto G9 è stata erogata una media di **143,82 GG/P al mese** per il servizio AS; tale valore, che si stima non soggetto a variazioni per il futuro, è quindi considerato come base per il calcolo del fabbisogno del nuovo contratto.

Il fabbisogno del servizio di AS per il periodo di 48 mesi è quindi pari a:

AS	
GG/P mese	GG/P totali
143,82	6.903

Nell'ambito del contratto G9 il servizio RI è stato utilizzato molto marginalmente da AdeR in virtù della crescente esperienza maturata dagli utenti nel corso degli anni e del minor volume di attività espletato a causa del blocco della riscossione durante il periodo di emergenza sanitaria. Infatti, è stata erogata una media di soli 3,25 GG/P al mese. Nell'ottica del nuovo contratto, per cautela rispetto all'utilizzo esiguo rilevato nel corso di G9, si quadruplica tale valore, anche in considerazione della ripresa delle attività di riscossione, ottenendo come base per il calcolo del fabbisogno **13 GG/P al mese**.

Il fabbisogno del servizio di RI per il periodo di 48 mesi è quindi pari a:

RI	
GG/P mese	GG/P totali
13	624

6.7 Determinazione del valore del servizio di Onboarding APM

Per quanto riguarda la determinazione del fabbisogno necessario all'onboarding su una piattaforma di APM, si fa riferimento alla stessa metodologia di calcolo utilizzata per il contratto G9.

In particolare, nel paragrafo 6.3 è stato determinato che la dimensione complessiva del sistema SET che sarà preso in carico dal nuovo fornitore in Linee di Codice (LOC) è pari a **54.301.100 LOC**.

Prendendo come riferimento il prodotto CAST utilizzato nel contratto G9, si stima che il prodotto APM sia in grado di elaborare circa **165.000 LOC al giorno**. Si ottiene quindi che per il caricamento di tutto il parco applicativo nella piattaforma APM sono necessari circa **329 giorni** di elaborazione, che possono essere assimilati, in termini di fabbisogno, in altrettanti GG/P.

A questi sarà necessario aggiungere circa **20 GG/P** per l'organizzazione dei risultati sotto forma di documentazione.

Il fabbisogno per l'attività di Onboarding APM è quindi pari a circa **349 GG/P**.

7. Determinazione della base d'asta e durata dell'Appalto

Come successivamente dettagliato in specifici paragrafi, non sono disponibili iniziative Consip idonee al soddisfacimento del fabbisogno della presente iniziativa e che quindi possano essere prese come riferimento per la definizione della Base d'Asta.

Al fine di favorire la più ampia partecipazione agli operatori presenti sul mercato di riferimento per i servizi in parola, per la determinazione della base d'asta si prendono come riferimento le tariffe più elevate offerte nella precedente iniziativa G9 incrementate di un valore percentuale precauzionale, stimato nel 10%, per tener conto degli incrementi inflattivi dell'anno in corso e del prossimo³ in cui presumibilmente verranno avviate le attività contrattualizzate.

Le risultanze ottenute vengono moltiplicate per le quantità definite come fabbisogno per i diversi servizi oggetto della presente procedura acquisitiva.

³ Non si è tenuto conto degli anni che sono intercorsi dall'indizione di G9 in quanto l'inflazione è stata molto bassa nel periodo in parola.

La durata massima dell'Appalto, pari a un massimo di 54 mesi, è così determinata:

- massimo n. 6 (sei) mesi (ovvero nei tempi migliorativi non inferiori a 3 (tre) mesi solari indicati dal concorrente in sede di offerta tecnica) per le attività del passaggio di consegne (come disciplinato al paragrafo 3.8 del Capitolato Tecnico);
- n. 48 (quarantotto) mesi per lo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto (Onboarding APM, AMS, NSS, AS e RI).

Per quanto riguarda il servizio di AMS, applicando la metodologia sopra riportata e arrotondando alla terza cifra decimale le risultanze, il prezzo per la manutenzione correttiva per FP posto a base di gara è pari a 0,825 €/mese, pertanto il fabbisogno di AMS, nel periodo di vigenza contrattuale, è espresso nella seguente tabella:

AMS		
Dimensione SET (FP)	Costo unitario mese (€)	AMS Totale (€)
114.330	0,825 €	4.527.468,000

Relativamente al servizio NSS, applicando la metodologia sopra riportata, si ottengono i costi medi, pesati in funzione delle percentuali di utilizzo delle figure professionali dei team dedicati al servizio in parola in funzione della complessità, secondo quanto indicato al successivo paragrafo 10.5.4, come riportato nella seguente tabella:

NSS			
Complessità	Servizio NSS (GG/P)	Prezzo unitario a base di gara (€)	NSS Totale (€)
Bassa	8.790	€ 421,020	3.700.765,80 €
Media	15.183	€ 451,230	6.851.025,09 €

Alta	16.515	€ 471,060	7.779.555,90 €
TOTALE	40.488		18.331.346,79 €

Riguardo i servizi di AS e RI, si fa riferimento allo skill mix definito nel Capitolato Tecnico che rappresenta l'insieme delle figure professionali idonee allo svolgimento dei già menzionati servizi e considerando le tariffe più elevate offerte in G9, incrementate del valore percentuale individuato per tener conto degli incrementi inflattivi, si giunge ad un costo medio di un giorno/uomo, pesato in funzione delle percentuali di utilizzo delle figure professionali dei team dedicati ai servizi in parola, rispettivamente pari a € 405,900 per AS e € 355,740 per RI e quindi al valore complessivo riportato in tabella:

AS e RI			
Servizio	Fabbisogno (GG/P)	Prezzo unitario a base di gara (€)	Totale (€)
AS	6.903	405,900	2.801.927,70
RI	624	355,740	221.981,76

Per quanto riguarda l'Onboarding APM si fa riferimento alla tariffa media ponderata del servizio NSS e, applicando sempre la medesima metodologia più volte esposta, si giunge ad un prezzo GG/P pari a € 452,760 quindi al valore complessivo riportato in tabella:

Onboarding APM		
Fabbisogno (GG/P)	Prezzo unitario a base di gara (€)	Totale (€)
349	452,760	158.013,24

Considerando tutto quanto riportato nel presente paragrafo, **l'importo a base d'asta risulta pari a € 26.040.737,49** come sintetizzato nella seguente tabella:

Base d'asta				
Servizio	Fabbisogno	Unità misura	prezzo unitario (€)	Totale (€)
AMS (FP/mese)	114.330	FP	0,825	4.527.468,000
NSS bassa	8.790	GG/P	421,020	3.700.765,80
NSS media	15.183	GG/P	451,230	6.851.025,09
NSS alta	16.515	GG/P	471,060	7.779.555,90
AS	6.903	GG/P	405,900	2.801.927,70
RI	624	GG/P	355,740	221.981,76
Onboarding APM	349	GG/P	452,760	158.013,24
Totale:				26.040.737,49

AdeR si riserva l'opzione di rinnovo di ulteriori 12 (dodici) mesi per i soli servizi di AMS, NSS, AS e RI, ai medesimi prezzi patti e condizioni, per un importo massimo complessivo pari a **€ 6.470.366,49**, come sintetizzato nella seguente tabella:

Opzione rinnovo ulteriori 12 mesi				
Servizio	Fabbisogno	Unità misura	prezzo unitario (€)	Totale (€)
AMS (FP/mese)	114.330	FP	0,825	1.131.867,00
NSS bassa	2.198	GG/P	421,020	925.401,96
NSS media	3.795	GG/P	451,230	1.712.417,85
NSS alta	4.129	GG/P	471,060	1.945.006,74
AS	1.725	GG/P	405,900	700.177,50
RI	156	GG/P	355,740	55.495,44
Totale:				6.470.366,49

La durata del contratto in corso di esecuzione, ed eventualmente rinnovato per i soli servizi di cui sopra, potrà essere modificata, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure da effettuare per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice dei contratti. In tal caso il contraente sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per AdeR.

A comprova della validità dell'approccio adottato e sopra menzionato, si è provveduto parallelamente ad operare una verifica di adeguatezza con i prezzi di mercato operando un confronto con i prezzi a base d'asta dell'Accordo Quadro "Gara Servizi applicativi in ottica cloud (ed. 2)" il cui bando è stato pubblicato dalla Consip S.p.A. in data 22/04/2022.

Mediante tale AQ risulterà possibile l'aggiudicazione di contratti esecutivi aventi ad oggetto servizi applicativi che, pur presentando caratteristiche molto differenti dal punto di vista tecnologico⁴, possono essere considerati un congruo riferimento per il predetto confronto dei prezzi. Segnatamente:

- per quanto riguarda i Servizi di NSS, RI, AS e APM, si è provveduto ad associare, le figure professionali che verranno impiegate per i servizi dell'iniziativa in parola ad altrettante figure, di pari livello in termini di competenze e professionalità seppur in diverso ambito tecnologico, definite nell'ambito dell'Accordo Quadro di cui sopra per poi calcolare il relativo prezzo complessivo dei servizi usando le tariffe dell'Accordo Quadro;
- per quanto riguarda il Servizio di AMS è stato preso a riferimento il canone per 1 FP affidato mensilmente definito nell'Accordo Quadro.

Le risultanze ottenute sono state moltiplicate per le quantità che costituiscono il fabbisogno per i diversi servizi oggetto della presente procedura acquisitiva. Si è ottenuto così un valore di base d'asta inferiore di circa il 9,06% di quello ottenuto per l'iniziativa in parola, coerentemente con la complessità della materia relativa alla riscossione che implica professionalità particolari, con una maggiore seniority e quindi costi più elevati.

Il valore posto a base di gara sarà quindi pari a **€ 26.040.737,49**, oltre IVA, per il periodo di massimo 54 mesi (comprensivo del periodo relativo al passaggio di consegne pari al massimo a 6 mesi), e pari a **€ 6.470.366,49**, oltre IVA, per l'opzione di rinnovo per un periodo di 12 mesi agli stessi patti e condizioni., per un totale pari a **€ 32.511.103,98**, oltre IVA.

Per quanto attiene alla determinazione del fabbisogno complessivo in questione, si fa presente che si è tenuto conto degli obblighi di contenimento della spesa di cui all'art. 1, comma 591 e 592 della legge n. 160/2019.

⁴ SET, come già specificato, è in massima parte costituito da applicazioni mainframe (CICS, COBOL, DB2).

8. Indicazioni per la stesura del DUVRI di cui al D. Lgs. 81/2008

In ragione della tipologia dell'affidamento, la stima dei costi per oneri della sicurezza per rischi interferenziali è pari a € 203,26 come da D.U.V.R.I. allegato.

9. Valore complessivo dell'appalto

9.1 Quadro economico complessivo dell'Appalto

Il quadro economico complessivo degli oneri per la gara risulta pari a € 32.809.357,03, come dettagliato nella tabella seguente:

QUADRO ECONOMICO DEGLI ONERI COMPLESSIVI DELLA PROCEDURA ACQUISITIVA		
A	SERVIZI	Importi dati in €
A1	Importo NON comprensivo del rinnovo	26.040.737,49 €
A2	Importo del rinnovo (eventuale)	6.470.366,49 €
A3	Costi per l'eliminazione delle interferenze (comprensivi del rinnovo)	203,26 €
	Totale A	32.511.307,24 €
B	SOMME A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE	
B1	Spese per le commissioni giudicatrici	- €
B2	Pagamento contributo per procedura di gara ANAC	1.600,00 €
B3	Spese massime per pubblicità legale	10.260,00 €
B4	Altri costi eventuali riferibili all'appalto (eventuali spese per accertamenti di laboratorio e verifiche tecniche obbligatorie, ecc.)	- €
	Totale B	11.860,00 €
	Totale (A+B)	32.523.167,24 €
C	IVA (*)	
C1	IVA sul servizio (4% indetraibile)	286.097,72 €
C2	IVA su costi per la sicurezza di natura interferenziali (4% indetraibile)	1,79 €
C3	IVA sulle somme a disposizione dell'Amministrazione (4%) (voci B3 e B4)	90,29 €
	Totale C	286.189,79 €
	TOTALE COMPLESSIVO DELL'APPALTO (A+B+C)	32.809.357,03 €

(*) Il pro-rata di detrazione dell'IVA è indicato in base al dato definitivo del 2021. La percentuale potrebbe variare negli anni seguenti.

L'impegno di spesa complessivo, per ragioni temporali, non avrà impatto sull'esercizio 2022 e, relativamente al fabbisogno del biennio 2023-2024, risulta coerente con quanto previsto nelle previsioni del Budget economico relativo al triennio 2022-2024 deliberato dal Comitato di gestione di AdeR del 24 marzo 2022.

Inoltre, poiché la durata contrattuale supera la previsione temporale di Budget, la quota parte della spesa relativa agli anni successivi sarà resa coerente con l'impostazione complessiva di Budget che ha tra i principali obiettivi, a regime, quello di un contenimento complessivo dei costi.

Le somme da destinare all'incentivo, ai sensi del citato art. 113 D. Lgs. n.50/2016 saranno determinate solo a seguito dell'adozione di apposito regolamento, nel quale saranno stabiliti i parametri per il calcolo, nonché i criteri e le modalità di ripartizione degli stessi.

L'appalto è finanziato con risorse proprie di AdeR.

L'iniziativa è compresa nel Programma biennale degli acquisti di beni e servizi per gli anni 2022-2023 (CUI S13756881002202100017) e il codice iniziativa interno è 2022.10.004.I.

9.2 Costo della Manodopera

Trattandosi di soli servizi di natura intellettuale, ai sensi di quanto disposto dall'art. 95 comma 10 del D.Lgs. n. 50/2016 e riportato dall'ANAC nella delibera n. 154 del 16 marzo 2022, non sussiste l'obbligo di indicare i costi della manodopera.

9.3 Clausola Sociale

In relazione a quanto definito nelle Linee Guida n.13 ANAC, approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 114 del 13 febbraio 2019, recanti "La disciplina delle clausole sociali", per la indicenda procedura de qua non trova applicazione la disciplina di cui all'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016 in quanto trattasi di sevizi di natura intellettuale.

9.4 Revisione dei prezzi

A partire dalla seconda annualità contrattuale i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione, in relazione alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto.

La revisione dei prezzi di cui al comma precedente è riconosciuta solo per l'eccedenza superiore al dieci per cento (10%) delle variazioni accertate rispetto al

prezzo originario. La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

10. Strategia di sourcing

10.1 Analisi del mercato di riferimento

10.1.1 Indisponibilità e inadeguatezza degli Accordi Quadro Consip

Nell'ambito del programma nazionale di razionalizzazione della spesa pubblica e con l'intento di fornire alle Pubbliche Amministrazioni la prestazione di applicativi in ottica cloud e servizi di PMO, la Consip S.p.A., in data 14 luglio 2021, ha reso disponibile l'Accordo Quadro (nel seguito anche solo AQ) "Servizi applicativi in ottica cloud e PMO - Ordine diretto"⁵, stipulato con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. b), del D. Lgs. 50/2016 e suddiviso in cinque lotti dimensionali e territoriali suddivisi tra Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali. In relazione all'importo di gara e alla collocazione geografica, le Pubbliche Amministrazioni possono basare l'aggiudicazione di appalti specifici.

Il Sistema della Riscossione rappresenta il principale strumento a supporto dei compiti istituzionali di AdeR e, come tale, è fortemente strategico nell'ambito del parco applicativo di AdeR, oltre ad essere caratterizzato da un'elevata complessità dovuta alla specificità della materia e delle funzioni gestite.

Tale strategicità e specificità porta a ritenere inadeguato l'AQ Consip, per le ragioni di seguito riportate.

Aree applicative, requisiti di partecipazione. L'AQ Consip è concepito per erogare i servizi base, complementari e accessori su sistemi tipici della PA e non per il Sistema della Riscossione in quanto la materia della riscossione non è stata ricompresa tra le aree applicative citate nel Capitolato dell'AQ. SET, infatti, non può essere considerato un sistema informativo generico e, qualora non fosse correttamente

⁵ Sulla base Accordo Quadro in parola, previsto da AgID ai fini dell'attuazione del Piano Triennale per l'informatica nella PA, è possibile l'aggiudicazione di contratti esecutivi aventi ad oggetto servizi applicativi IT, mediante Ordinativi di fornitura o Appalti Specifici che le Amministrazioni potranno indire nel periodo di vigenza dell'Accordo quadro.

mantenuto, sarebbe compromesso il regolare svolgimento dell'attività di riscossione.

Composizione dei team di sviluppo. L'AQ Consip individua un mix di figure professionali che devono comporre i team assegnati ai vari servizi che risulta sbilanciato verso figure più giovani, mentre l'esigenza di AdeR è di avere squadre la cui composizione deve essere orientata prevalentemente su figure con una maggiore seniority. L'esigenza nasce per la complessità della materia relativa alla riscossione, che in quanto tale richiede più anni di pratica per essere assimilata e applicata. Ne consegue che, al fine di ridurre il rischio di non conseguire gli obiettivi di sviluppo e della manutenzione correttiva, sarà necessario avere una maggiore seniority non solo nei team di sviluppo, ma anche nei team per la MAC e per l'assistenza specialistica.

Metodologia, Tecnologia e Normativa sottostante i servizi dell'AQ. Le metodologie e le tecnologie che i concorrenti all'Accordo Quadro Consip sono tenuti a conoscere ed applicare sono assolutamente soddisfacenti anche per G15, ma tra le competenze richieste in seno al già menzionato AQ non è ricompresa quella relativa alla normativa sulla riscossione che è fondamentale nell'iniziativa di AdeR.

In ogni caso, oltre alle motivazioni di inadeguatezza dell'AQ, va considerato che, per l'importo della base d'asta dell'iniziativa in parola, la procedura ricadrebbe nel Lotto 1 il cui residuo risulta esaurito. Alla data attuale non è noto se e quando saranno disponibili eventuali estensioni dell'AQ citato né quando sarà disponibile uno nuovo.

Vista la scadenza dell'attuale contratto G9, estesa, per effetto dell'ultima variante, alla data del 31/12/2022, non sarebbe quindi comunque possibile utilizzare il predetto Accordo Quadro che attualmente è l'unico strumento messo a disposizione da Consip per tale tipologia di servizi.

10.2 Evidenze di eventuali vincoli di acquisto

Per i Servizi Applicativi che costituiscono il fabbisogno di AdeR, non si registrano evidenze di:

- unicità tecnica;
- possibilità di ricorrere al RIUSO di software in uso ad altre amministrazioni e/o soluzioni "open source". Infatti, le analisi condotte, come definito dalle Linee guida AGID del 9 maggio 2019, studiando i software a disposizione

(<https://developers.italia.it/it/software>), hanno evidenziato che ad oggi non sono disponibili software Open Source di terze parti oppure software di altre PA riusabili.

10.3 Procedura da utilizzare e tipologia del criterio di aggiudicazione

Alla luce delle valutazioni effettuate sulla determinazione del fabbisogno e dell'analisi del valore dell'Appalto, verificata l'indisponibilità di ulteriori strumenti Consip quali idonee categorie in cui è attualmente articolato il Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Prodotti e Servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni (SDAPA ICT), ulteriori Bandi SDAPA o Convenzioni per soddisfare il fabbisogno - considerato il valore complessivo da porre a base della procedura di gara superiore al limite di soglia comunitaria -, tenuto conto di quanto previsto all'art. 1, commi 512 e ss., della Legge n. 208/2015, l'affidamento avverrà mediante Procedura Aperta ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, da esperirsi tramite la piattaforma ASP, messa a disposizione da Consip.

L'aggiudicazione avverrà, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del D. Lgs 50/2016, in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

Considerando che l'oggetto dell'affidamento riguarda il sistema alla base della riscossione di AdeR, dovranno essere tenute in debito conto le esperienze tecniche degli operatori economici nello stesso ambito (capacità tecnica) e la proposizione di tecniche e di metodologie particolarmente utili allo sviluppo del servizio.

10.4 Soggetti ammessi e condizioni di partecipazione

Gli Operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, secondo le disposizioni dell'art. 45 del D. Lgs. n. 50/2016, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi paragrafi.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli artt. 47 e 48 del D. Lgs. 50/2016.

Alle aggregazioni di retisti di cui all'articolo 45, comma 2 lettera f) del Codice, si applica a disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei in quanto compatibile.

10.4.1 Requisiti Generali

Sono **esclusi** dalla gara gli Operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016.

Sono comunque esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001.

In merito ai **criteri di selezione**, allo scopo di individuare fornitori affidabili e idonei a garantire la regolare esecuzione dei servizi richiesti, alla procedura di gara saranno ammessi solo gli Operatori economici con comprovata capacità economico-finanziaria e tecnica e professionale. Tuttavia, al fine di garantire la partecipazione delle piccole e medie imprese di settore - in possesso di adeguate capacità tecniche ed organizzative e, quindi, potenzialmente interessate a concorrere alla presente procedura -, per gli RTI e i Consorzi non sono state previste percentuali minime pro-quota dei requisiti di fatturato minimo e di capacità tecnico-professionale in capo alle imprese mandanti.

10.4.2 Requisiti di idoneità professionale

Gli Operatori economici interessati alla partecipazione dovranno essere iscritti, per attività del Settore "Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse" (secondo la classificazione ATECO), nel Registro delle Imprese della CCIAA o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza, se si tratta di uno Stato dell'UE, in conformità con quanto previsto dall'art. 83, comma 3, del D.lgs. n. 50 del 2016.

10.4.3 Requisiti di capacità economico-finanziaria

Gli Operatori economici dovranno possedere un fatturato specifico minimo annuo nel settore di attività oggetto dell'Appalto, come definito al paragrafo che precede, riferito agli ultimi tre esercizi finanziari disponibili alla data di pubblicazione del Bando non inferiore ad 1/2 dell'importo a base di gara, al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze e degli importi per opzioni e rinnovi previsti dalla Stazione appaltante.

Il requisito di fatturato specifico è necessario per AdeR in considerazione dell'elevata specificità dell'oggetto dell'appalto per selezionare esclusivamente imprese dotate di comprovata capacità nel settore di riferimento.

Per le imprese che abbiano iniziato l'attività da **meno di tre esercizi finanziari**, il requisito sul fatturato dovrà essere rapportato al periodo di attività stessa.

10.4.4 Requisiti di capacità tecnica e professionale

Allo scopo di dimostrare adeguata capacità tecnica e professionale, facendo riferimento agli ultimi tre anni antecedenti la data di pubblicazione del Bando, gli Operatori economici dovranno aver regolarmente eseguito un contratto di appalto avente ad oggetto i servizi di:

- conduzione applicativa e manutenzione di un sistema in ambiente tecnologicamente complesso ed eterogeneo, tra cui “mainframe” (zOS, COBOL, CICS, DB2), nonché sistemi dipartimentali su Unix o Linux, Java, Oracle, di dimensioni pari ad almeno 150.000 FP. Il concorrente dovrà aver maturato queste esperienze su “sistemi di riscossione”, inteso come “sistemi software in ambiente tecnologicamente composto”, impiegati anche per attività di gestione e riscossione di tributi e tasse, non necessariamente in modalità coattiva (come, ad esempio, Sistemi di recupero crediti dei contributi, Versamenti volontari di contributi)”;
- realizzazione di architetture SOA (su sistemi ed architetture assimilabili a quella di AdeR), di almeno 4.000 FP su queste tecnologie.

In altri termini si richiede che il candidato fornitore abbia comprovata esperienza in software su architettura composta mainframe e dipartimentale (condizione mandatoria), mediante i quali si eseguono non solo attività di riscossione di tasse e tributi (in modo sia coattivo che spontaneo), ma anche altre attività (come, ad esempio, incassi da sportello bancario).

La comprova dei suddetti requisiti di capacità tecnica e professionale dovrà essere fornita dal concorrente mediante:

- certificati di regolare esecuzione rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dei parametri dimensionali richiesti e del periodo di esecuzione;
- attestazioni di regolare esecuzione rilasciate dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dei parametri dimensionali richiesti e del periodo di esecuzione.

10.4.5 Requisiti di partecipazione – indicazioni per RTI e Consorzi

Alle aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile.

I requisiti di carattere generale e l'insussistenza della causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001, dovranno essere posseduti, a pena di esclusione dalla procedura:

- dall'operatore economico singolo;
- da ciascun operatore economico in R.T.I. o in Consorzio ordinario;
- dal Consorzio e dai consorziati designati esecutori del servizio in caso di Consorzi di cui alle lett. b) e c) dell'art. 45, comma 2, D.Lgs. n. 50/2016;

L'insussistenza dei motivi di esclusione sopra elencati dovrà essere vantata, a pena di esclusione dalla procedura, anche dall'ausiliaria di cui l'operatore intenda avvalersi ai sensi dell'art. 89 del D.lgs. n. 50/2016.

Il requisito di idoneità professionale dovrà essere posseduto, a pena di esclusione dalla procedura:

- dall'operatore economico singolo;
- da ciascuna delle imprese in RTI o in Consorzio, raggruppate/raggruppande, consorziate/consorziande;
- dal Consorzio e dai consorziati designati esecutori del servizio in caso di Consorzi di cui alle lett. b) e c) dell'art. 45, comma 2, D.Lgs. n. 50/2016.

Per quanto riguarda i requisiti di capacità economico-finanziaria, inerente al possesso di un fatturato specifico, dovrà essere posseduto a pena di esclusione dalla procedura:

- dall'operatore economico singolo;
- in caso di RTI deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo nel complesso;
- per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016, direttamente dal consorzio medesimo;
- in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. c) del D.Lgs. n. 50/2016 dal consorzio, che può spendere, oltre ai propri requisiti, anche quelli delle consorziate i quali vengono computati cumulativamente in capo al consorzio.

Per quanto riguarda i requisiti di capacità tecnica e professionale inerente all'esecuzione di servizi analoghi, dovrà essere posseduto, a pena di esclusione dalla procedura:

- dall'operatore economico singolo;

- in caso di RTI, per intero dall'impresa che esegue la prestazione principale;
- per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016, direttamente dal consorzio medesimo;
- in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. c) del D.Lgs. n. 50/2016 dal Consorzio che può spendere, oltre ai propri requisiti, anche quelli delle consorziate i quali vengono computati cumulativamente in capo al consorzio.

10.5 Criterio di aggiudicazione

Vista la tipologia dei servizi richiesti che possono comportare specifiche valutazioni di ordine tecnico delle prestazioni ed alla luce di quanto riportato all'art. 95 comma 2 del D. Lgs. 50/2016, nonché di quanto riportato dall'ANAC nelle linee guida n. 3 (approvate dal Consiglio dell'ANAC con Delibera n. 1005 del 21/09/2016), l'Appalto sarà aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, prevedendosi l'assegnazione del punteggio, secondo lo schema sotto riportato.

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

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

10.5.1 Criteri di valutazione delle offerte tecniche

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

Voce di valutazione	Elemento di valutazione	Punteggio massimo per elemento di valutazione	Discrezionale / Tabellare
V1/ Organizzazione e Metodologie per le attività	V1.1 Organizzazione complessiva Soluzione progettuale e tecnica complessiva proposta per il pieno raggiungimento del/i principale/i obiettivo/i oggetto della presente iniziativa. Per l'attribuzione del punteggio, la Commissione terrà conto dei seguenti parametri di valutazione: 1. organizzazione complessiva in termini di interrelazioni tra i servizi di AMS, NSS, AS e supporto agli utenti (RI); 2. processi a supporto; 3. descrizione della Work Breakdown Structure (WBS) con evidenza della correlazione delle attività; 4. workflow operativo, matrice RACI dei processi; 5. contestualizzazione e adeguatezza alle esigenze di AdeR; 6. piano di mitigazione dei rischi; 7. eventuale proposizione di uno strumento per la gestione e il monitoraggio delle richieste di AMS, NSS, AS e RI, secondo quanto indicato nel paragrafo 9.11 del Capitolato Tecnico.	4	D
	V1.2 Organizzazione del servizio AMS Soluzione progettuale e tecnica proposta per il pieno raggiungimento del/i principale/i obiettivo/i realizzativo/i attraverso la dimostrazione concreta ed attuale di know-how specifico. Per l'attribuzione del punteggio, la Commissione terrà conto dei seguenti parametri di valutazione: 1. metodologia che si intende utilizzare per il servizio di AMS e corrispondenza con standard di mercato o riconosciuti a livello almeno nazionale; 2. il processo di Governance che si intende applicare per il servizio AMS; 3. Workflow operativo, matrice RACI dei processi; 4. organizzazione del gruppo di lavoro assegnato al servizio; 5. contestualizzazione e adeguatezza alle esigenze di AdeR; 6. efficacia della metodologia e del processo di Governance adottati dal Gruppo di lavoro per garantire gli SLA proposti; 7. strumenti a supporto, meglio se open source, migrabilità delle informazioni in altri strumenti in qualsiasi momento del periodo contrattuale; gli strumenti dovranno consentire almeno: a. esistenza o meno di WS per rendere lo strumento cooperante con altre applicazioni (ad esempio DevOps o Bugzilla);	10	D

Voce di valutazione	Elemento di valutazione	Punteggio massimo per elemento di valutazione	Discrezionale / Tabellare
	b. apertura, chiusura e reinoltro tickets e richieste su più livelli; c. monitoraggio degli SLA.		
	V1.3 Organizzazione del servizio NSS Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che il Concorrente propone per erogare il servizio di manutenzione migliorativa. Per l'attribuzione del punteggio, la Commissione terrà conto dei seguenti parametri di valutazione: 1. metodologia che si intende utilizzare per il servizio di NSS e corrispondenza con standard di mercato o riconosciuti a livello almeno nazionale. In particolare - la metodologia per la raccolta dei requisiti, l'analisi, lo sviluppo e il test di applicazioni batch (Cobol, Java, linguaggi .NET) - metodologia per lo sviluppo di applicazioni ad alta interazione utente; 2. il processo di Governance che si intende applicare per il servizio NSS 3. Workflow operativo, matrice RACI dei processi; 4. organizzazione del gruppo di lavoro assegnato al servizio; 5. contestualizzazione e adeguatezza alle esigenze di AdeR; 6. efficacia della metodologia e del processo di Governance adottati dal Gruppo di lavoro per garantire gli indici di produttività dichiarati e gli SLA proposti; 7. strumenti a supporto, meglio se open source, migrabilità delle informazioni in altri strumenti in qualsiasi momento del periodo contrattuale; gli strumenti dovranno consentire almeno: a. esistenza o meno di WS per rendere lo strumento cooperante con altre applicazioni (ad esempio DevOps o Bugzilla); b. apertura, chiusura e reinoltro tickets e richieste su più livelli; c. monitoraggio degli SLA.	10	D
	V1.4 Organizzazione del servizio di supporto agli utenti (RI) Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che il Concorrente propone per erogare il servizio di supporto agli utenti. Per l'attribuzione del punteggio, la Commissione terrà conto dei seguenti parametri di valutazione:	2	D

Voce di valutazione	Elemento di valutazione	Punteggio massimo per elemento di valutazione	Discrezionale / Tabellare
	- Organizzazione del supporto agli utenti in termini di: - canali di contatto offerti ai clienti (telefono, form web, ecc.); - canali dedicati a utenti VIP; - canali dedicati in caso di rilasci speciali (normative, rilasci complessi, ecc.); - il processo di Governance che si intende applicare per il servizio RI; - Workflow operativo, matrice RACI dei processi; - organizzazione del gruppo di lavoro assegnato al servizio; - contestualizzazione e adeguatezza alle esigenze di AdeR; - efficacia della metodologia e del processo di Governance adottati dal Gruppo di lavoro per garantire gli SLA proposti; - idoneità degli strumenti proposti per la gestione e il monitoraggio delle prestazioni (preferenza per strumenti non proprietari).		
	V1.5 Organizzazione del servizio di AS Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che il Concorrente propone per erogare i Servizi tecnico-specialistici. Per l'attribuzione del punteggio, la Commissione terrà conto dei seguenti parametri di valutazione: - metodologia che si intende utilizzare per il servizio di AMS e corrispondenza con standard di mercato o riconosciuti a livello almeno nazionale; - il processo di Governance che si intende applicare per il servizio RI; - Workflow operativo, matrice RACI dei processi; - organizzazione del gruppo di lavoro assegnato al servizio; - efficacia della metodologia e del processo di Governance adottati dal Gruppo di lavoro per garantire gli SLA proposti; - contestualizzazione e adeguatezza alle esigenze di AdeR; - idoneità degli strumenti proposti per la gestione e il monitoraggio delle prestazioni (preferenza per strumenti non proprietari).	2	D
V2 Competenze ed esperienze del gruppo di lavoro	V2.1 Possesso di entrambe le seguenti certificazioni Certificazione PMI-PMP; Certificazione Prince 2 Foundation. Come meglio specificato al paragrafo 10.5.2, secondo il seguente criterio di attribuzione del punteggio, in	3	T

Voce di valutazione	Elemento di valutazione	Punteggio massimo per elemento di valutazione	Discrezionale / Tabellare
	funzione di una delle seguenti condizioni alternative, con riferimento a tutte le risorse di tipo P6, P5 e P1 impiegate nell'Appalto: - nella misura del 100% delle risorse = 3 punti - nella misura di almeno il 50% delle risorse (arrotondato per eccesso all'unità superiore) = 2 punti - nella misura di almeno il 25% delle risorse (arrotondato per eccesso all'unità superiore) = 1 punto		
	V2.2 Possesso di almeno una delle seguenti esperienze maturate • Conduzione o partecipazione a progetti in ambito della riscossione (tasse e tributi) per un periodo maggiore di quattro anni; • Conduzione o partecipazione a progetti in ambito della riscossione coattiva (nella definizione data dalla legge n. 248 del 2 dicembre 2005) per un periodo maggiore di quattro anni. secondo il seguente criterio di attribuzione del punteggio, in funzione di una delle seguenti condizioni alternative, con riferimento a tutte le risorse di tipo P6, P5 e P1 impiegate nell'Appalto: - nella misura del 100% delle risorse = 4 punti - nella misura di almeno il 50% delle risorse (arrotondato per eccesso all'unità superiore) = 2 punti - nella misura di almeno il 25% delle risorse (arrotondato per eccesso all'unità superiore) = 1 punto	4	T
V3 Creazione e mantenimento documentazione e tecnica di dettaglio del sistema	V3.1 Descrizione del sistema in termini di Application Portfolio Management Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa che il Concorrente propone per erogare il servizio di Application Portfolio Management. Per l'attribuzione del punteggio, la Commissione terrà conto dei seguenti parametri di valutazione: 1. metodologia che si intende utilizzare; 2. strumenti a supporto per l'analisi del codice sorgente messo a disposizione (ad esempio Enterprise Analyzer di Microfocus, CAST, o altri); 3. pianificazione di dettaglio dell'attività con GANTT (su un tempo totale da un massimo di 6 ad un minimo di 3 mesi);	10	D

Voce di valutazione	Elemento di valutazione	Punteggio massimo per elemento di valutazione	Discrezionale / Tabellare
	4. qualità e completezza dei documenti e rilasci (elenco dei documenti che saranno rilasciati e dettaglio degli indici); 5. manutenibilità, nel corso del nuovo contratto, cioè come i nuovi rilasci (ad esempio di nuove funzionalità) saranno gestiti per tenere aggiornata la descrizione dell'APM; 6. eventuale proposta di un sistema per la manutenzione e lo sviluppo del software (senza maggiori oneri per AdeR, né durante il contratto né in seguito).		
V4 Proposte progettuali	V4.1 Proposta progettuale integrazione servizi mainframe su sistemi dipartimentali in modalità SOA Trattandosi di proposta progettuale, il Concorrente dovrà illustrare la sua proposta per indirizzare i temi di evoluzione architettuale, articolandola nei seguenti punti che saranno oggetto di valutazione della Commissione: 1. metodologia proposta (preferibilmente standard industriale) per la progettazione dei servizi, il deploy e la governance degli oggetti SOA; 2. il tipo di coinvolgimento previsto per le strutture ICT di AdeR; 3. prodotti e soluzioni tecnologiche necessarie e/o a supporto (meglio se open source), preferibilmente basate su WSO2 e Kubernetes; 4. WBS di massima delle attività e relativa matrice RACI; 5. tempistica di massima del progetto tipo; 6. esempio di un progetto pilota che preveda l'integrazione di procedure mainframe con sistemi dipartimentali Java su WAS.	5	D
	V4.2 Proposta progettuale per efficientare i batch e le relative catene di produzione Trattandosi di proposta progettuale, il Concorrente dovrà illustrare la sua proposta per indirizzare i temi di evoluzione architettuale, articolandola nei seguenti punti che saranno oggetto di valutazione della Commissione: 1. metodologia proposta (preferibilmente standard industriale) per l'analisi e l'identificazione dei "colli di bottiglia" della schedulazione o inefficienze dei programmi batch; 2. il tipo di coinvolgimento previsto per le strutture ICT di AdeR; 3. prodotti e soluzioni tecnologiche necessarie e/o a supporto (meglio se open source);	5	D

Voce di valutazione	Elemento di valutazione	Punteggio massimo per elemento di valutazione	Discrezionale / Tabellare
	4. WBS di massima delle attività e relativa matrice RACI; 5. tempistica di massima del progetto tipo; 6. esempio di progetto pilota di efficientamento delle procedure batch.		
	V4.3 Passaggio di consegne a fine contratto Il Concorrente dovrà presentare il progetto per il passaggio delle conoscenze a fine contratto ad un fornitore subentrante. Per l'attribuzione del punteggio, la Commissione terrà conto dei seguenti parametri di valutazione: 1. l'adozione o meno di strumenti di Knowledge Sharing (senza maggior onere per AdeR), da utilizzarsi anche allo scopo del trasferimento delle conoscenze a fine contratto; 2. modalità con le quali l'insieme informativo, da trasferire a fine contratto, è aggiornato a seguito di rilasci di nuovi sviluppi, MAC, ecc. 3. piano proposto (attività correlate temporalmente).	3	D
V5 Efficientamento	V5.1 Gestione dei picchi di lavoro Per l'attribuzione del punteggio, la Commissione terrà conto: 1. delle soluzioni metodologiche, organizzative ed operative che l'Offerente si impegna a mettere in atto per garantire un adeguato grado di flessibilità nelle attività da espletare, al fine di fronteggiare urgenze e picchi di lavoro non programmati; 2. delle modalità con le quali il fornitore è in grado di mantenere allineate le versioni del software nei diversi ambienti (test / collaudo/ produzione) agli sviluppi in corso con eventuali extra risorse da impiegare in condizioni di picco; 3. degli strumenti e del monitoraggio che il fornitore si impegna ad applicare per intercettare situazioni di picco; 4. dei tempi e modi con i quali il fornitore è in grado di comprendere e reagire ad una situazione di picco; 5. dei tempi e modi con i quali il fornitore è in grado di sostenere carichi di lavoro imprevisti (per quanto tempo è in grado di mantenere il gruppo di lavoro aumentato).	3	D
	V5.2 Miglioramento della produttività Miglioramento della produttività, rispetto a quella di riferimento richiesta da AdeR nel Capitolato Tecnico.	4	T

Voce di valutazione	Elemento di valutazione	Punteggio massimo per elemento di valutazione	Discrezionale / Tabellare
	Come meglio specificato al paragrafo 10.5.2, il Concorrente dovrà indicare, nella tabella riportata nello schema di offerta tecnica al paragrafo 4.3, la produttività espressa in FP per GG/P che è in grado di erogare per il ciclo completo e per il ciclo ridotto degli interventi di NSS. Il valore proposto dal concorrente non potrà essere maggiore di quello massimo né inferiore a quello minimo di riferimento riportati nella medesima tabella. Il punteggio sarà attribuito sommando i valori offerti distintamente per il ciclo completo e per il ciclo ridotto e applicando il seguente criterio: • per il ciclo completo: – Punti 2 se il totale dei FP per GG/P erogati è uguale a 20 – Punti 1,5 se il totale dei FP per GG/P erogati è compreso tra 17,5 e 19,9 – Punti 1 se il totale dei FP per GG/P erogati è compreso tra 15 e 17,4 – Punti 0,5 se il totale dei FP per GG/P erogati è compreso tra 12,5 e 14,9 - Punti 0,2 se il totale dei FP per GG/P erogati è compreso tra 10,1 e 12,4 • per il ciclo ridotto: – Punti 2 se il totale dei FP per GG/P erogati è uguale a 30 – Punti 1,5 se il totale dei FP per GG/P erogati è compreso tra 22,7 e 29,9 – Punti 1 se il totale dei FP per GG/P erogati è compreso tra 19,5 e 22,6 – Punti 0,5 se il totale dei FP per GG/P erogati è compreso tra 16,2 e 19,4 - Punti 0,2 se il totale dei FP per GG/P erogati è compreso tra 13,1 e 16,1		
	V5.3 Miglioramento degli SLA Miglioramento dei livelli di servizio (SLA) rispetto ai valori di riferimento richiesti da AdeR nel Capitolato Tecnico al paragrafo 9.9 per i seguenti indicatori di qualità: 1. IQ2.01 tempi di presa in carico segnalazioni di MAC (accettazione / rifiuto), secondo i livelli di gravità; 2. IQ2.02 tempi di risoluzione segnalazioni di MAC (chiusura o chiusura con difetto o chiusura senza necessità di correzione del software), secondo i livelli di gravità; 3. IQ4.01 consegna proposta di intervento di AS, secondo la tipologia di richiesta; 4. IQ5.01 tempi di presa in carico richiesta RI (accettazione / rifiuto), secondo i livelli di gravità;	5	T

Voce di valutazione	Elemento di valutazione	Punteggio massimo per elemento di valutazione	Discrezionale / Tabellare
	5. IQ5.02 tempi di risoluzione di richiesta RI secondo i livelli di gravità; Come meglio specificato al paragrafo 10.5.2, il Concorrente dovrà indicare nella tabella riportata nello schema di offerta tecnica al paragrafo 4.4, i livelli di servizio migliorativi offerti che saranno valutati assegnando 1 punto per ciascun indicatore di qualità per il quale siano offerti <u>tutti assieme</u> i valori premianti indicati nella stessa tabella.		
	Totale	70	

L'attribuzione del punteggio tecnico, per un totale di 70 punti, avverrà in modalità:

- discrezionale (max 54 punti), con il metodo del “confronto a coppie”;
- tabellare (max 16 punti).

10.5.2 Modalità di attribuzione dei punteggi tabellari

Per gli elementi di valutazione a cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna “T” nella tabella precedente, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto sulla base della presenza o assenza nell'offerta dell'elemento richiesto.

Per l'**elemento di valutazione V2.1** – Possesso delle certificazioni “PMI-PMP” e “Prince 2 Foundation” il Concorrente dovrà indicare, nello schema di offerta tecnica, una delle condizioni, alternative fra loro, offerte utilizzando la seguente tabella⁶

V2.1 Possesso delle certificazioni “PMI-PMP” e “Prince 2 Foundation”	PT	Offerta	
Il 100% di tutte le risorse di tipo P6, P5 e P1 impiegate nell'appalto possiede entrambe le certificazioni	3		<i>(contrassegnare con una “X” una delle condizioni – alternative - eventualmente offerta)</i>
Il 50% (arrotondato per eccesso all'unità superiore) di tutte le risorse di tipo P6, P5 e P1 impiegate nell'appalto possiede entrambe le certificazioni	2		

⁶ Tabella riportata nello schema di offerta tecnica

Il 25% (arrotondato per eccesso all'unità superiore) di tutte le risorse di tipo P6, P5 e P1 impiegate nell'appalto possiede entrambe le certificazioni	1		
---	---	--	--

Per l'**elemento di valutazione V2.2** – Possesso delle esperienze maturate il Concorrente dovrà indicare, nello schema di offerta tecnica, una delle condizioni, alternative fra loro, offerte utilizzando la seguente tabella⁷

V2.2 Possesso di almeno una delle esperienze maturate	PT	Offerta	
- Conduzione o partecipazione a progetti in ambito della riscossione (tasse e tributi) per un periodo maggiore di quattro anni; - Conduzione o partecipazione a progetti in ambito della riscossione coattiva (nella definizione data dalla legge n. 248 del 2 dicembre 2005) per un periodo maggiore di quattro anni.			
Il 100% di tutte le risorse di tipo P6, P5 e P1 impiegate nell'appalto possiede almeno una delle esperienze maturate	4		(contrassegnare con una "X" una delle condizioni – alternative – eventualmente offerta)
Il 50% (arrotondato per eccesso all'unità superiore) di tutte le risorse di tipo P6, P5 e P1 impiegate nell'appalto possiede almeno una delle esperienze maturate	2		
Il 25% (arrotondato per eccesso all'unità superiore) di tutte le risorse di tipo P6, P5 e P1 impiegate nell'appalto possiede almeno una delle esperienze maturate	1		

Per l'**elemento di valutazione V5.2** – Miglioramento della produttività il Concorrente dovrà dichiarare, nello schema di offerta tecnica, gli indici di produttività offerti, in funzione dell'ambiente tecnologico per ciascuno dei due cicli (completo e ridotto), utilizzando la seguente tabella⁸ e nel rispetto dei valori minimi e massimi indicati.

⁷ Tabella riportata nello schema di offerta tecnica

⁸ Tabella riportata nello schema di offerta tecnica

TABELLA A

Ambiente Tecnologico	Indice di produttività FP per ciclo completo affidamento totale (analisi + realizzazione)		Indice di produttività FP per ciclo ridotto affidamento sola realizzazione.	
Applicazioni J2EE o MS ad alta intensità elaborativa	Valore minimo = 4 Valore massimo = 8	Valore* offerto (.....)	Valore minimo = 5 Valore massimo = 10	Valore* offerto (.....)
Applicazioni J2EE o MS ad alta interazione utente	Valore minimo = 4 Valore massimo = 8	Valore* offerto (.....)	Valore minimo = 5 Valore massimo = 10	Valore* offerto (.....)
Applicazioni Cobol ad alta intensità elaborativa e/o alta interazione utente	Valore minimo = 2 Valore massimo = 4	Valore* offerto (.....)	Valore minimo = 3 Valore massimo = 6	Valore* offerto (.....)
TOTALE VALORE* OFFERTO PER CICLO COMPLETO (.....)			TOTALE VALORE* OFFERTO PER CICLO RIDOTTO (.....)	
(*) ammessi valori con una cifra decimale			(*) ammessi valori con una cifra decimale	

Il concorrente dovrà quindi indicare in quale delle condizioni ricade la sua offerta in relazione ai totali del valore offerto per ciascuno dei due cicli (completo e ridotto), utilizzando la seguente tabella⁹

V5.2 Miglioramento della produttività – Ciclo completo	PT	Offerta	
Totale dell'indice di produttività per ciclo completo uguale a 20	2		<i>(contrassegnare con una "X" una delle condizioni alternative eventualmente rispettate sulla base del valore totale offerto per il ciclo completo nella tabella A)</i>
Totale dell'indice di produttività per ciclo completo compreso tra 17,5 e 19,9	1,5		
Totale dell'indice di produttività per ciclo completo compreso tra 15 e 17,4	1		
Totale dell'indice di produttività per ciclo completo compreso tra 12,5 e 14,9	0,5		
Totale dell'indice di produttività per ciclo completo compreso tra 10,1 e 12,4	0,2		

⁹ Tabella riportata nello schema di offerta tecnica

V5.2 Miglioramento della produttività – Ciclo ridotto	PT	Offerta	
Totale dell'indice di produttività per ciclo ridotto uguale a 30	2		<i>(contrassegnare con una "X" una delle condizioni alternative eventualmente rispettate sulla base del valore totale offerto per il ciclo ridotto nella tabella A)</i>
Totale dell'indice di produttività per ciclo ridotto compreso tra 22,7 e 29,9	1,5		
Totale dell'indice di produttività per ciclo ridotto compreso tra 19,5 e 22,6	1		
Totale dell'indice di produttività per ciclo ridotto compreso tra 16,2 e 19,4	0,5		
Totale dell'indice di produttività per ciclo ridotto compreso tra 13,1 e 16,1	0,2		

Per l'**elemento di valutazione V5.3** – Miglioramento degli SLA il Concorrente dovrà indicare gli SLA premianti che intende offrire per ciascuno dei 5 indicatori di qualità per i quali è previsto il miglioramento dello SLA, utilizzando la seguente tabella¹⁰.

¹⁰ Tabella riportata nello schema di offerta tecnica

Indicatore di qualità		SLA massimo		SLA premiante		Punteggio	Offerta	
Tempi di presa in carico segnalazioni di MAC (accettazione/rifiuto)	IQ2.01	0 - Emergenza	4 ore lavorative	0 - Emergenza	2 ore lavorative	1		(contrassegnare con una "X" gli indicatori di qualità per i quali si intende offrire gli SLA premianti)
		1 - Grave	8 ore lavorative	1 - Grave	4 ore lavorative			
		2 - Normale	16 ore lavorative	2 - Normale	8 ore lavorative			
Tempi di risoluzione segnalazioni di MAC (chiusura o chiusura con difetto o chiusura senza necessità di correzione del software)	IQ2.02	0 - Emergenza	8 ore lavorative	0 - Emergenza	4 ore lavorative	1		
		1 - Grave	16 ore lavorative	1 - Grave	8 ore lavorative			
		2 - Normale	32 ore lavorative	2 - Normale	16 ore lavorative			
Consegna proposta di intervento di AS	IQ4.01	In risposta a Richiesta di Assistenza	5 giorni lavorativi	In risposta a Richiesta di Assistenza	3 giorni lavorativi	1		
		In risposta a Richiesta di modifica	3 giorni lavorativi	In risposta a Richiesta di modifica	2 giorni lavorativi			
Tempi di presa in carico richiesta RI (accettazione / rifiuto)	IQ5.01	0 - Emergenza	4 ore lavorative	0 - Emergenza	2 ore lavorative	1		
		1 - Grave	8 ore lavorative	1 - Grave	4 ore lavorative			
		2 - Normale	16 ore lavorative	2 - Normale	8 ore lavorative			
Tempi di risoluzione su richiesta RI	IQ5.02	0 - Emergenza	8 ore lavorative	0 - Emergenza	4 ore lavorative	1		
		1 - Grave	16 ore lavorative	1 - Grave	8 ore lavorative			
		2 - Normale	32 ore lavorative	2 - Normale	16 ore lavorative			

10.5.3 Modalità di attribuzione dei punteggi discrezionali

La modalità "discrezionale" di attribuzione del punteggio tecnico consiste nel calcolare la media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, attribuiti da parte dei singoli commissari mediante il "confronto a coppie", con il metodo Analytic Hierarchy Process (AHP), seguendo il criterio fondato sul calcolo dell'autovettore principale della matrice completa dei confronti a coppie, secondo quanto previsto alla lett. b) del paragrafo V delle linee guida dell'ANAC n. 2/2016 approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 1005 del 21/09/2016.

Ogni commissario procederà come segue:

- costruirà una matrice quadrata con un numero di righe o colonne pari al numero dei concorrenti;
- nella diagonale principale riporterà il valore unitario in quanto rappresenta il confronto dell'elemento dell'offerente i-esimo con se stesso (parità);

- in corrispondenza della riga i-esima con la colonna j-esima, riporterà secondo quanto di seguito indicato, un punteggio (da 1 a 9) all'offerta ritenuta più importante e l'inverso di detto punteggio all'altra offerta.

Relativamente a ciascun elemento qualitativo (criterio o sub criterio), ogni commissario procederà, confrontando a due a due le offerte, ad assegnare un punteggio da 1 a 9 secondo la seguente scala semantica dell'importanza relativa (Saaty):

- 1= uguale importanza;
- 3 = moderata importanza;
- 5= significativa;
- 7= forte;
- 9 = fortissima.

I valori 2, 4, 6 e 8 costituiscono valori intermedi o di "compromesso".

Una volta effettuati tutti i confronti a coppie, ogni commissario procederà a quantificare il punteggio del Concorrente i-esimo calcolando la radice n-esima del prodotto degli elementi di ciascuna riga della matrice (n pari al numero di concorrenti).

Successivamente il commissario attribuirà il coefficiente 1 al concorrente che ha ottenuto il punteggio massimo ed agli altri i rispettivi coefficienti in proporzione lineare al punteggio ottenuto.

Ciascun commissario, dopo aver determinato il punteggio del Concorrente i-esimo calcola l'autovalore principale, l'indice di consistenza e il rapporto di consistenza allo scopo di verificare la coerenza dei giudizi, considerando consistenti i giudizi per i quali il rapporto di consistenza (della matrice a cui si riferisce) sia minore o uguale a 0,10.

Una volta terminati i "confronti a coppie", la Commissione, per ciascun concorrente, procederà a sommare i coefficienti attribuiti da ciascun commissario ed a calcolare la media aritmetica dei coefficienti e, successivamente, procederà a normalizzare i valori medi ottenuti, attribuendo il coefficiente 1 al concorrente che ha ottenuto il valore massimo ed agli altri i rispettivi coefficienti in proporzione lineare. Tale modalità verrà adottata per ciascun elemento discrezionale (criterio o sub criterio) in valutazione attribuendo il rispettivo coefficiente per l'elemento i-esimo in valutazione ($C_{PTDiscr_i}$).

Qualora le offerte da valutare siano inferiori a nr. 3, il metodo di valutazione adottato dalla Commissione giudicatrice è quello di cui al sistema di attribuzione discrezionale di un coefficiente, per ciascun criterio o sub criterio discrezionale, da parte di ciascun Commissario, previsto alla lett. a) del paragrafo V delle Linee Guida n. 2 di ANAC, approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 1005 del 21/09/2016 e aventi ad oggetto l'Offerta economicamente più vantaggiosa.

Allo scopo sono di seguito individuati i livelli qualitativi attesi, i sottostanti relativi descrittori ed i relativi coefficienti:

VALUTAZIONE SINTETICA	COEFFICIENTE	DESCRIZIONE
OTTIMO	1,00	Questa valutazione si applica quando gli elementi e le indicazioni contenute nell'Offerta Tecnica attestano una qualità del servizio eccezionalmente elevata rispetto alle esigenze della stazione appaltante.
DISTINTO	0,75	Questa valutazione si applica quando gli elementi e le indicazioni contenute nell'Offerta Tecnica attestano una qualità del servizio elevata rispetto alle esigenze della stazione appaltante.
BUONO	0,50	Questa valutazione si applica quando gli elementi e le indicazioni contenute nell'Offerta Tecnica attestano una qualità del servizio buona rispetto alle esigenze della stazione appaltante.
DISCRETO	0,25	Questa valutazione si applica quando gli elementi e le indicazioni contenute nell'Offerta Tecnica attestano una qualità del servizio più che sufficiente rispetto alle esigenze della stazione appaltante.
ESSENZIALE	0	Questa valutazione si applica quando gli elementi e le indicazioni contenute nell'Offerta Tecnica sono solo rispondenti alle condizioni minime richieste dal Capitolato tecnico e relativi allegati, senza alcun elemento migliorativo apprezzabile.

Secondo tale metodo, ciascun componente della Commissione assegna un coefficiente tra 0 e 1 sulla base del "livello qualitativo" discrezionalmente attribuito alla proposta dell'operatore sul criterio o sub criterio discrezionale di valutazione, fornendone adeguata motivazione. Una volta che tutti i componenti della Commissione abbiano attribuito il coefficiente a ciascun operatore economico, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti, viene attribuito il valore 1 al

coefficiente medio più elevato e gli altri coefficienti medi vengono riproporzionati linearmente al predetto coefficiente medio più elevato. Ad esito di tali conteggi si ottengono i “coefficienti definitivi” per ciascun elemento di valutazione, che saranno moltiplicati per i relativi punti massimi attribuibili ai fini della determinazione del punteggio afferente al criterio o sub criterio discrezionale, secondo il metodo aggregativo compensatore, di cui alle linee guida dell'ANAC n. 2/2016, par. VI.1.

Il punteggio, per gli elementi “discrezionali” sarà, quindi, dato dalla seguente formula:

$$PTDiscrTot_i = \sum_n (Va * Cai)$$

dove

- ***PTDiscrTot_i***= Totale dei punteggi discrezionali del concorrente i-esimo;
- n = numero totale degli elementi - criteri/subcriteri;
- Va = peso definito per il criterio/subcriterio di valutazione(a);
- Cai = Coefficiente attribuito al singolo criterio/subcriterio di valutazione al concorrente i-esimo.

Al risultato della suddetta operazione verranno, successivamente, sommati i punteggi ottenuti per i criteri tabellari, già espressi in valore assoluto, ottenuti dall'offerta del singolo concorrente, determinando il punteggio tecnico totale, secondo la formula:

$$PTec_{tot_i} = Ptdiscr_{tot_i} + Pttab_{tot_i}$$

dove

- ***Ptdiscr_{tot_i}***: sommatoria punteggi criteri discrezionali del concorrente i_esimo.
- ***Pttab_{tot_i}***: sommatoria punteggi criteri tabellari del concorrente i_esimo.

10.5.4 Criterio di valutazione delle offerte economiche

Come già sottolineato in precedenza, il Sistema della Riscossione rappresenta il principale strumento a supporto dei compiti istituzionali di AdeR e, come tale, è fortemente strategico nell'ambito del parco applicativo di AdeR, oltre ad essere caratterizzato da un'elevata complessità dovuta alla specificità della materia e delle funzioni gestite.

Tale strategicità e specificità suggerisce di adottare, nell'ambito della presente procedura di gara, tutte le possibili misure a tutela della qualità del servizio che può essere garantita solo da professionalità elevate e competenze specifiche.

Per tali ragioni, per la valutazione delle offerte economiche si sono definiti dei parametri tali da mitigare la differenza tra i punteggi economici in funzione del ribasso. Questo per evitare che un forte ribasso premi un concorrente che risulti meno dotato delle capacità tecniche e professionali necessarie a svolgere adeguatamente i servizi contrattualizzati, la cui continuità di gestione con elevate prestazioni rappresenta per AdeR una necessità imprescindibile.

Nella tabella seguente sono riportati i prezzi unitari a base di gara, già rappresentati nel precedente paragrafo 7, che non possono essere superati dai rispettivi prezzi unitari offerti dal concorrente, pena l'esclusione dalla procedura.

Servizio	Unità di misura	prezzo unitario a base di gara (€)
AMS (FP/mese)	FP	0,825
NSS bassa	GG/P	421,020
NSS media	GG/P	451,230
NSS alta	GG/P	471,060
AS	GG/P	405,900
RI	GG/P	355,740
Onboarding APM	GG/P	452,760

I concorrenti dovranno esprimere i loro prezzi secondo lo schema seguente:

- per il servizio di AMS, dovrà essere espresso un canone mensile relativo alla tariffa offerta per la manutenzione del singolo FP.
- per il servizio di NSS, che sarà rendicontato a consumo, dovrà essere espresso il costo di un GG/P per ciascuno dei singoli team composti a seconda del tipo di complessità dell'intervento come riportato nella tabella sottostante.

Figura Professionale	Team mix per tipo di complessità dell'intervento		
	Bassa	Media	Alta
Business Process RE – engineer	5%	10%	15%
Specialista tematica, specialista analista funzionale (riscossione)	5%	15%	20%

Capo Progetto / Team Leader / PMO	5%	10%	10%
Analista Programmatore Senior Microsoft o Java-BPM	5%	10%	10%
Analista Programmatore Senior	40%	30%	30%
Analista Programmatore Junior	40%	25%	15%
TOTALE	100%	100%	100%

La complessità dell'intervento (bassa, media, alta) è definita in contraddittorio tra il Fornitore e AdeR secondo quanto disciplinato dal paragrafo 9.2 del Capitolato tecnico.

- per servizio di AS, che sarà rendicontato a consumo, dovrà essere espresso il costo di un GG/P per un team composto come riportato nella tabella sottostante

Figura Professionale	Percentuale d'impiego
Business Process Re – engineer	7%
Specialista di tematica, specialista analista funzionale (riscossione)	25%
Capo Progetto / Team Leader / PMO	5%
DBA DB2 (mainframe) o DBA Oracle 11g RAC	15%
Sistemista mainframe o Sistemista dipartimentale	8%
Tecnico di collaudo e integrazione	5%
Analista Programmatore Senior	20%
Analista Programmatore Junior	15%
TOTALE	100%

- per servizio di RI, che sarà rendicontato a consumo, il partecipante dovrà esprimere il costo di un GG/P per un team composto come riportato nella tabella sottostante

Figura Professionale	Percentuale d'impiego
Business Process Re – engineer	2%
Specialista di tematica, specialista analista funzionale (riscossione)	3%
Tecnico di collaudo e integrazione	15%
Analista Programmatore Senior	80%
TOTALE	100%

- per il servizio di Onboarding APM, che sarà rendicontato a misura, il partecipante dovrà esprimere il costo di un GG/P.

I concorrenti dovranno quindi compilare una tabella prezzi con i singoli prezzi unitari offerti, espressi con tre decimali, con i quali verrà calcolato il totale offerto per ogni servizio e l'importo complessivo offerto come somma dei totali dei singoli servizi. Segnatamente:

Totale Offerto_i

$$= (114.330 \times \text{Canone Mese}_{AMS_i} \times 48) + ((8.790 \times P_{NSS_{Bi}}) + (15.183 \times P_{NSS_{Mi}}) + (16.515 \times P_{NSS_{Ai}})) + (6.903 \times P_{AS_i}) + (624 \times P_{RI_i}) + (349 \times P_{APM_i})$$

Dove:

- **Canone Mese_{AMS_i}**: Canone mensile offerto per singolo Function Point dal partecipante i-esimo;
- **P_{NSS_{Bi}}**: Prezzo offerto per singola gg/uomo dal partecipante i-esimo per il servizio di NSS con complessità bassa;
- **P_{NSS_{Mi}}**: Prezzo offerto per singola gg/uomo dal partecipante i-esimo per il servizio di NSS con complessità media;
- **P_{NSS_{Ai}}**: Prezzo offerto per singola gg/uomo dal partecipante i-esimo per il servizio di NSS con complessità alta;
- **P_{AS_i}**: Prezzo offerto per singola gg/uomo dal partecipante i-esimo per il servizio di AS;
- **P_{RI_i}**: Prezzo offerto per singola gg/uomo dal partecipante i-esimo per il servizio di RI;
- **P_{APM_i}**: Prezzo offerto per singola gg/uomo dal partecipante i-esimo per il servizio di Onboarding APM;

La Commissione, mediante la piattaforma ASP messa a disposizione da Consip, provvederà a calcolare il ribasso offerto dal partecipante i-esimo come:

$$\text{Ribasso}_i = \text{Totale_base_asta} - \text{Totale_offerto}_i$$

Il punteggio economico del concorrente i-esimo sarà quindi calcolato con la seguente formula:

$$PE_i = 30 * \left(\frac{\text{Ribasso}_i}{\text{Ribasso}_{max}} \right)^\alpha$$

Dove:

PE_i = Punteggio Economico partecipante i-esimo

$Ribasso_i$ = ribasso offerto dal partecipante i-esimo

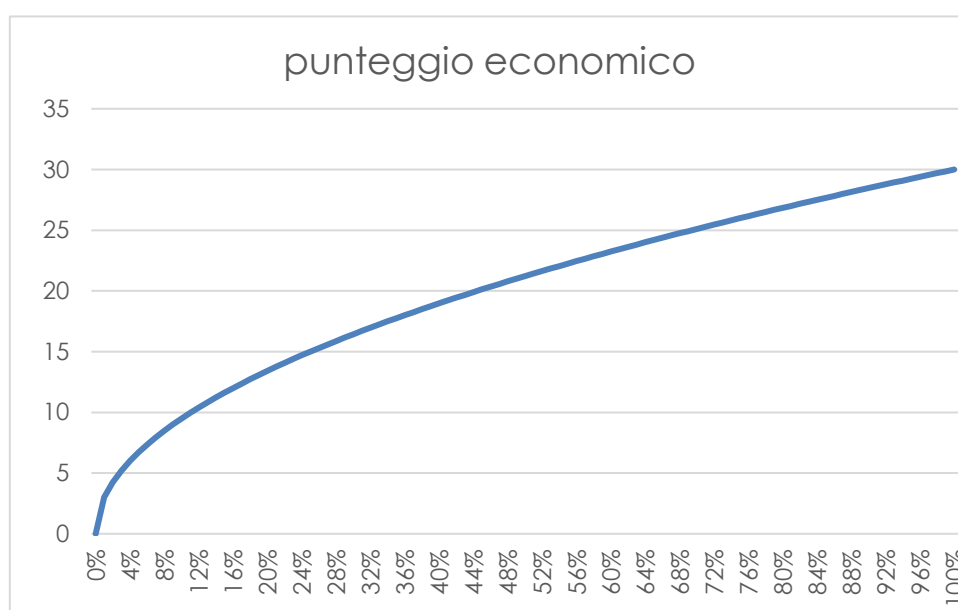
$Ribasso_{max}$ = ribasso massimo tra quelli offerti

α = coefficiente pari a 0,5

La formula precedente mira a disincentivare ribassi troppo elevati come è possibile evincere dal grafico in calce dove in ascissa è riportato il valore del rapporto tra $Ribasso_i$ e $Ribasso_{max}$.

Nella formula si terrà conto solo delle prime due cifre decimali dopo la virgola con arrotondamento matematico.

Nel grafico che segue è rappresentato l'andamento del punteggio economico ottenuto in funzione della percentuale di ribasso rispetto al ribasso massimo.



Si precisa che il Fornitore non dovrà indicare in sede di offerta i costi della manodopera ed i costi della sicurezza, ai sensi del comma 10 dell'art. 95 del D. Lgs. n. 50/2016, trattandosi di servizi di natura intellettuale.

10.5.5 Punteggio complessivo

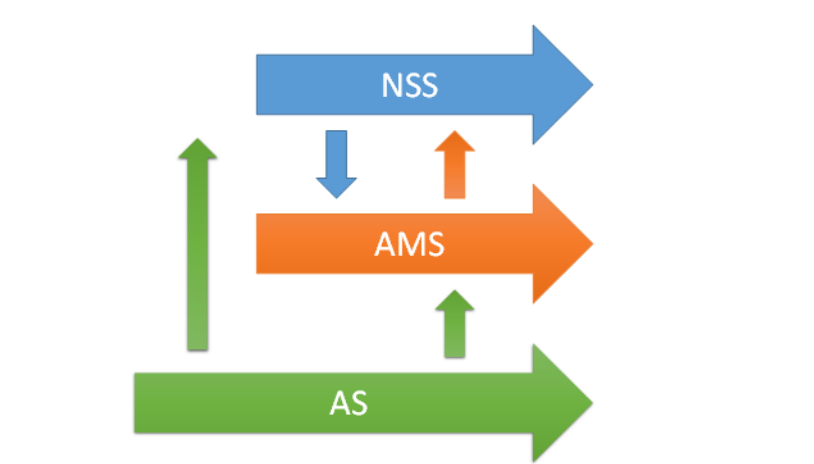
La Commissione procederà quindi a sommare il punteggio tecnico e quello economico ottenuto da ciascun concorrente determinando il relativo punteggio

complessivo, sulla base del quale redigerà la graduatoria delle offerte economicamente più vantaggiose.

10.6 Suddivisione in lotti

I servizi da acquistare tramite la presente procedura dovranno necessariamente essere organizzati in lotto unico per le motivazioni di seguito riportate.

Come anticipato in premessa, innanzitutto va tenuto in considerazione che SET è stato realizzato implementando una soluzione applicativa unica e comune per tutto il territorio nazionale e che esistono fortissime correlazioni tra i vari servizi costituenti l'Appalto, sinteticamente tratteggiate nella figura sottostante.



In altri termini, gli interventi di AMS e NSS risultano strettamente correlati all'esecuzione di interventi di AS ma anche al rilascio di informazioni (RI).

Il primo punto da analizzare è l'effettiva possibilità di separare le attività di analisi e di realizzazione del software nell'ambito del servizio di NSS. A tal proposito va osservato che il modello di ciclo di vita del software utilizzato è quello a cascata (full waterfall). Questo approccio prevede le macro-attività seguenti:

1. Analisi;
2. disegno di dettaglio;
3. codifica;
4. test;
5. MAC e MEV.

L'attività di analisi del modello a cascata prevede l'analisi di fattibilità di alto livello, che ha come obiettivo la definizione di cosa si vuole realizzare e dei relativi requisiti. Questa fase viene svolta da personale ICT di AdeR.

Il disegno di dettaglio e la progettazione del software, cioè di come si vuole realizzare il sistema e la definizione dell'architettura statica e dinamica della soluzione, sono attività riconosciute dalla letteratura come di fatto propedeutiche alla codifica e, pertanto, devono essere erogate dallo stesso soggetto che effettua la codifica del software stesso.

Per quanto riguarda le attività di NSS e di AMS si osserva in generale che un intervento di MEV o NS può determinare regressioni nel software, ovvero l'insorgere di nuovi difetti che devono essere sanati tramite interventi di MAC (ancorché in garanzia e senza maggior onere per AdeR).

Eventuali interventi di MAC su SET in ambiente di produzione, devono essere prontamente propagati anche sull'ambiente di sviluppo, onde evitare che il passaggio in produzione di nuovi sviluppi di fatto cancelli le MAC introdotte su SET.

Infine, va osservato che un intervento di AS potrebbe in seguito determinare una MAC o un NS. In altri termini, molto spesso gli interventi di AS si rendono necessari per sanare posizioni della riscossione specifiche. Nei casi in cui il problema si è generato a causa della mancanza di una funzione specifica di SET o di un errore dell'applicativo, possono essere eseguiti interventi di MAC o di NS.

Qualora le attività fossero distribuite su più lotti e più fornitori, di fatto non si potrebbe più gestire il servizio. Il primo rilascio di NS, infatti, modifica il software SET, rendendo necessario ridefinire i confini dell'intervento del fornitore di AMS, in quanto la manutenzione sul software rilasciato è a cura dell'azienda che gestisce il servizio di NS. Il risultato che ne deriverebbe in un breve periodo, quindi, sarebbe la paralisi del servizio di AMS.

Allo stesso modo, un qualunque intervento di AMS deve essere riportato nella linea di sviluppo. Nel caso di fornitori diversi si avrebbe anche in tal caso un problema ad ogni rilascio di MAC che andrebbe a interferire con il nuovo sviluppo determinando (nel caso di fornitori diversi) delle continue "change request", bloccando il servizio di NSS.

Stessa situazione di blocco “contrattuale” potrebbe verificarsi qualora il servizio di AS fosse erogato da un soggetto diverso da quello che fornisce il servizio di NSS e/o AMS.

Per quanto riguarda il servizio di RI, pur non sussistendo dipendenze o correlazioni come tra quelli di AMS, NSS e AS, valgono le considerazioni riportate di seguito.

Il servizio di RI è già filtrato da un primo livello garantito dalla struttura di Esercizio ICT di AdeR, il quale riceve le chiamate dei colleghi e gira verso il fornitore solo un sottoinsieme delle richieste. Le RI riguardano aspetti di implementazione delle norme in SET o informazioni su come gestire situazioni molto particolari della riscossione. Molto spesso sono i programmatori o gli analisti programmatori di SET che possono fornire le risposte richieste dagli utenti di AdeR.

Ne consegue che qualora si separasse il servizio RI assegnandolo a fornitore diverso da quello che si è aggiudicato gli altri servizi, non essendo il primo coinvolto nello sviluppo e manutenzione di SET non sarebbe in grado di rispondere correttamente alle richieste degli utenti di AdeR, trovandosi ad inoltrare le richieste pervenute ad un secondo soggetto.

Rispetto a queste valutazioni è di tutta evidenza che i servizi oggetto della presente procedura siano di fatto un *unicum* in quanto le attività non sono tra loro indipendenti e, pertanto, non possono essere pianificate in conseguenza una dall'altra, ma al contrario dovranno essere sovrapposte e correlate tra loro. D'altra parte, la divisione in lotti delle attività determinerebbe una “*impasse*” contrattuale, un maggior rischio nell'esecuzione del servizio oltre che un maggior onere complessivo determinato dal dover gestire le continue “interferenze” e fenomeni di “bordo” tra gli eventuali lotti.

Ne consegue che non sussistendo la convenienza e la possibilità di frammentare l'erogazione dei servizi in lotti, per la presente gara sarà previsto un lotto unico.

10.7 Direttore esecutivo del Contratto

Il Direttore dell'esecuzione del contratto sarà un soggetto diverso dal Responsabile del procedimento in quanto l'Appalto ha un importo superiore a € 500.000.

10.8 Penali

Per quanto riguarda le penali si rinvia al Capitolato Tecnico.

10.9 Garanzie

Per la partecipazione è richiesta all'operatore economico la presentazione della cauzione provvisoria ai sensi dell'art. 93 del D. Lgs. n. 50/2016; l'aggiudicatario, al fine della sottoscrizione del contratto, dovrà presentare la cauzione definitiva ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016 per l'esecuzione del contratto, di importo adeguato al valore dell'appalto.

L'Aggiudicatario è obbligato, ai fini della stipula del Contratto, a presentare, idonea copertura assicurativa.

Sarà richiesta una copertura RCT/O (Responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera) il cui massimale non dovrà essere inferiore a Euro 10.000.000,00 per sinistro, per la sezione R.C.T. per danni materiali e diretti a persone e cose e non inferiore ad Euro 3.000.000,00 per sinistro, con il limite di Euro 1.500.000,00 per singolo infortunato, per la sezione R.C.O. ed una copertura di Responsabilità Civile Professionale, il cui massimale non dovrà essere inferiore a Euro 2.000.000,00 per sinistro ed € 5.000.000,00 in aggregato annuo.

La polizza RCT/O dovrà contenere le seguenti condizioni particolari:

- Prestatori d'opera non dipendenti (RC di soggetti che eseguono attività per conto dell'appaltatore, senza avere un rapporto di dipendenza, per danni alla stazione appaltante);
- RC personale dei prestatori d'opera non dipendenti (RC personale di soggetti che eseguono attività per conto dell'appaltatore, senza avere un rapporto di dipendenza, per danni a terzi);
- RC della Committente, delle Società controllate, dei dipendenti della Committente e delle Società Controllate (copertura per danni a terzi causati dall'appaltatore, ove venga chiamata in causa la stazione appaltante).

La polizza RC Professionale dovrà contenere le seguenti clausole aggiuntive:

- Proprietà intellettuale;
- Diffamazione;
- Azioni dolose/fraudolente del Dipendente;
- Costi di difesa;
- Smarrimento di Documenti;
- Responsabilità per Servizi Internet;
- Violazione di sistemi di sicurezza di rete;

- Spese di salvataggio.

Le polizze dovranno indicare nell'oggetto dell'assicurazione specificamente l'attività oggetto del contratto.

Eventuali franchigie o scoperti previsti nelle polizze resteranno a carico del Fornitore, assumendo questi l'obbligo dell'integrale risarcimento del danno arrecato alla Committente e/o a Terzi.

Il concorrente dovrà inoltre fornire alla stazione appaltante idonea documentazione relativa alla vigenza delle coperture assicurative per l'intera durata contrattuale. Pertanto, in caso di polizza con scadenza precedente alla scadenza dell'appalto, l'appaltatore dovrà fornire copia autentica dell'atto di rinnovo.

11. Modalità di fatturazione

Per le modalità di fatturazione dei corrispettivi maturati dal Fornitore per le attività prestate si rinvia al paragrafo 9.6 del Capitolato Tecnico.

12. Allegati

Allegato 1 - Capitolato Tecnico e relativi allegati

Allegato 2 - Schema di contratto

Allegato 2a - Schema di atto di nomina a Responsabile esterno del Trattamento dei dati

Allegato 2b - Appendice all'atto di nomina a Responsabile esterno - Misure tecnico organizzative (TOM)

Allegato 3 - Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI)

Direzione Tecnologie e Innovazione

IL DIRETTORE

Luciano Foti

(firmato digitalmente)