

# ACCORDO QUADRO

per l'affidamento di servizi di  
DIGITAL TRANSFORMATION

PER LE PA

Lotto 1 – Strategia della Trasformazione  
digitale

## PIANO DEI FABBISOGNI



# INDICE DEI CONTENUTI

<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	<b>1</b>
1.1 SCOPO.....	2
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
1.3 ASSUNZIONI.....	3
1.4 RIFERIMENTI.....	3
1.5 ACRONOMI E GLOSSARIO.....	4
<b>2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE</b> .....	<b>5</b>
<b>3. CONTESTO DI RIFERIMENTO</b> .....	<b>5</b>
3.1 CONTESTO AS IS DEI SERVIZI.....	5
3.2 CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO .....	6
<b>4. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO</b> .....	<b>6</b>
4.1 OBIETTIVI E BENEFICI DA PERSEGUIRE .....	6
4.1.1 DESCRIZIONE SERVIZIO – DISEGNO DELLA STRATEGIA DIGITALE (L1.S1).....	7
4.1.2 DESCRIZIONE SERVIZIO – DISEGNO DELLA MAPPA DEI SERVIZI DIGITALI DELL'AMMINISTRAZIONE (L1.S3).....	8
4.2 CATEGORIZZAZIONE DELL'INTERVENTO.....	8
4.2.1 CATEGORIZZAZIONE DI I LIVELLO.....	8
4.2.2 CATEGORIZZAZIONE DI II LIVELLO .....	9
4.3 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE .....	11
4.3.1 INDICATORI GENERALI DI DIGITALIZZAZIONE .....	11
4.3.2 INDICATORI SPECIFICI DI DIGITALIZZAZIONE.....	11
<b>5. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA</b> .....	<b>11</b>
5.1 SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI .....	11
5.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE .....	12
5.3 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE .....	12
<b>6. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO SERVIZI</b> .....	<b>12</b>
6.1 ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI .....	12
6.2 ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI .....	12
6.3 ESIGENZE FORMATIVE .....	12
6.4 PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI.....	12
6.5 LIVELLI DI SERVIZIO .....	13



## 1. INTRODUZIONE

Il **Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP)** è la struttura della Presidenza del Consiglio dei ministri dello Stato italiano responsabile di:

- fornire supporto all'innovazione legislativa e regolamentare;
- presidiare l'attuazione delle politiche di riforma e modernizzazione delle pubbliche amministrazioni;
- promuovere e accompagnare i processi di trasformazione delle PA attraverso la propria capacità di indirizzo, gli interventi di rafforzamento della capacità amministrativa, l'identificazione e la disseminazione di buone pratiche in ambito nazionale ed internazionale;
- assicurare il supporto al Ministro per la pubblica amministrazione nello svolgimento dei compiti delegati dal Presidente del Consiglio dei ministri.

Il Dipartimento è organizzato in 7 Uffici e 1 Ispettorato, il cui ordinamento e le competenze sono stabilite dal D.M. 24 luglio 2020, come modificato dal D.M. del 15 luglio 2022 (registrato alla Corte dei conti l'11 agosto 2022 al n.2131 e con efficacia decorrente dal 1° settembre 2022):

- Ufficio per la semplificazione e la digitalizzazione;
- Ufficio per l'innovazione amministrativa, la formazione e lo sviluppo delle competenze;
- **Ufficio per l'organizzazione ed il lavoro pubblico;**
- Ufficio per la qualità della performance e le riforme;
- Ufficio per le relazioni sindacali;
- Ufficio per la gestione amministrativa;
- Ufficio per i concorsi e il reclutamento;
- Ispettorato per la funzione pubblica.

Inoltre, con Decreto del 4 ottobre 2021 del Ministro per la pubblica amministrazione di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, è stata istituita l'**Unità di missione dedicata alle attività di coordinamento, monitoraggio, rendicontazione e controllo degli interventi del PNRR** di competenza del Ministro per la pubblica amministrazione, in ottemperanza all'articolo 8 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77 e al successivo Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 9 luglio 2021.

Nell'ambito del **PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza)** è stata definita una **strategia di intervento profonda e articolata per la modernizzazione della PA**, che ne garantisca un deciso **miglioramento in termini di efficienza e di efficacia dei processi tramite digitalizzazione, rafforzamento delle competenze del capitale umano delle PA e una drastica semplificazione burocratica**. Tale strategia poggia su un **programma di riforma strutturale della PA** di ampio respiro, articolato in **quattro pilastri**:

- Accesso:** per snellire e rendere più efficaci e mirate le procedure di selezione del personale della PA e favorire il ricambio generazionale, anche attraverso un portale digitale che faciliti la pianificazione strategica del capitale umano delle PA e permetta di monitorarne performance e organizzazione.
- Buona amministrazione:** per semplificare norme e procedure specifiche volte ad accelerare l'avvio della fase di implementazione del PNRR.
- Competenze:** per sviluppare all'interno della PA conoscenze e capacità organizzative in linea con le nuove esigenze del mondo del lavoro e di una amministrazione moderna, investendo in un forte piano di attrazione, selezione, assunzione, *retention* e valutazione dei talenti, rinnovando i meccanismi di carriera attuali e riorganizzando i modelli di formazione in essere.
- Digitalizzazione:** per realizzare la piena digitalizzazione dei processi interni della PA, tramite le re-ingegnerizzazione delle procedure amministrative e lo sviluppo di nuove infrastrutture tecnologiche e di servizi digitali, entrambi strumenti trasversali per realizzare compiutamente la riforma della PA.



Nell'ambito del contratto quadro per l'affidamento di **servizi di digital transformation per le PA**, l'Amministrazione ha richiesto l'esecuzione dei **servizi afferenti al Lotto 1- Strategia della trasformazione digitale**:

- Disegno della strategia digitale (L1.S1);
- Disegno della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione (L1.S3).

## 1.1 SCOPO

Con la presente fornitura, l'Amministrazione intende definire le **strategie e i servizi digitali** necessari per consentire le riforme e gli investimenti previsti nell'ambito del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza**. Per fare ciò, si avvierà una fase di valutazione del proprio posizionamento strategico e della strategia digitale, con l'obiettivo di mappare i servizi digitali necessari. In particolare, questo piano dei fabbisogni si propone di definire le strategie digitali inerenti alla **definizione di nuovi modelli di organizzazione del lavoro pubblico** e favorire il networking tra le Amministrazioni coinvolte sui temi e le politiche alla base della gestione strategica delle risorse umane.

In particolare, il presente piano dei fabbisogni trova attuazione nell'ambito della seguente intervento PNRR di competenza della PCM – Ministero per la pubblica amministrazione:

- **Sub-riforma 2.3.1 "Riforma del mercato del lavoro della PA" - CUP J89F23000180006**

La Sub Riforma 2.3.1 *"Riforma del mercato del lavoro della PA"* persegue l'obiettivo di definire una strategia unitaria ed integrata di gestione delle risorse umane con l'obiettivo di adottare un modello condiviso tra tutte le Amministrazioni per la gestione del capitale umano della PA, basato sulla **"centralità delle competenze"** attraverso la definizione di un framework comune di competenze trasversale e distintivo delle PA, con il supporto di una banca dati integrata.

La titolarità del progetto è assegnata all'**Ufficio per l'organizzazione ed il lavoro pubblico** del Dipartimento della funzione pubblica che, in virtù delle competenze attribuite dal D.M. del 15 luglio 2022:

- cura l'elaborazione di indirizzi in materia di organizzazione degli uffici, trattamento giuridico, economico e previdenziale del personale delle amministrazioni pubbliche;
- coordina la programmazione delle assunzioni e del reclutamento;
- disciplina la mobilità del personale dipendente dalle amministrazioni pubbliche;
- definisce le corrispondenze professionali;
- cura la disciplina generale in materia di contratti flessibili e condizioni di lavoro;
- coordina il conferimento di incarichi dirigenziali, nonché la gestione degli affari legali e del contenzioso nelle materie di competenza del Dipartimento;
- cura la segreteria tecnica della Consulta nazionale per l'integrazione in ambiente di lavoro delle persone con disabilità e il raccordo tra le attività della Consulta e i compiti istituzionali del Dipartimento.

## 1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione (Piano Triennale d'ora in avanti) è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale dell'Amministrazione Italiana e del Paese. La strategia della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) contenuta nel Piano Triennale è pienamente coerente con il Piano di azione europeo sull'eGovernment, in riferimento al quale gli Stati membri sono impegnati a definire le proprie politiche interne.

Le Gare Strategiche ICT a supporto dello sviluppo del Piano Triennale, di cui la presente iniziativa costituisce parte, rappresentano l'insieme dei servizi messi a disposizione delle Amministrazioni per consentire la definizione e l'implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione Italiana. L'obiettivo è quello di creare il "sistema operativo" del Paese, ovvero una serie di componenti fondamentali sui



quali definire ed erogare servizi più semplici ed efficaci per i cittadini, le imprese e la stessa Pubblica Amministrazione.

In particolare, AgID e il Team per la Trasformazione Digitale (TD) hanno fornito l'indirizzo strategico per la progettazione della presente iniziativa, con particolare enfasi sui meccanismi di coordinamento e controllo dell'utilizzo degli strumenti di acquisizione (c.d. Gare del Piano Strategico).

A tal fine Consip S.p.a., AgID e TD hanno definito un programma di gare strategiche ICT finalizzate ad accelerare i processi di procurement delle PA che hanno la necessità di contrattualizzare fornitori per essere supportate nel processo di trasformazione digitale.

Le PA devono intraprendere azioni per l'avvio di progetti finalizzati alla trasformazione digitale dei propri servizi in base al Modello strategico evolutivo dell'informatica della PA e ai principi definiti nel Piano Triennale.

In capo ai Fornitori è la responsabilità di supportare le Amministrazioni mediante i servizi resi disponibili da tale iniziativa e supportare i soggetti deputati al coordinamento e controllo, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

Con riferimento ai principi sopra enunciati, l'iniziativa **Gara Digital Transformation** si pone, rispetto alle altre Gare Strategiche, come lo strumento di acquisizione di capacità ed indirizzamento del modello di una PA digitale, da disegnarsi e realizzarsi attraverso strategie e processi digitali. L'Amministrazione, aderendo all'iniziativa potrà quindi disegnare il proprio percorso di digitalizzazione avendo a disposizione competenze – di natura non strettamente tecnologica – in grado di supportarla in tutti i passaggi evolutivi verso un modello pienamente digitale. Tale strumento, fornisce, infatti, i servizi di supporto specialistico per l'indirizzamento della strategia digitale delle Amministrazioni; per la definizione della pianificazione strategica ICT, per il disegno della mappa dei servizi digitali funzionali alla transizione al digitale.

In attuazione di quanto sopra esposto, la procedura di gara ID 2069 bandita da Consip S.p.A. ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. lgs. n. 50/2016, suddivisa in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le pubbliche amministrazioni, consente tramite l'adesione al **Lotto n.1**, aggiudicato al **RTI Accenture - EY - Luiss**, di fruire degli specifici servizi di:

- Disegno della strategia digitale (L1.S1);
- Definizione del Piano Strategico ICT (L1.S2);
- Disegno della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione (L1.S3).

### 1.3 ASSUNZIONI

N.A.

### 1.4 RIFERIMENTI

IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
<b>ID 2069 - Digital Transformation - All. 1 Capitolato Tecnico Generale</b>	Capitolato Tecnico Generale della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
<b>ID 2069 - Digital Transformation - All. 1-bis Capitolato Tecnico Speciale</b>	Capitolato Tecnico Speciale della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n.

Accenture

EY

LUISS



	50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
<b>ID 2069 - Digital Transformation - Capitolato d'Oneri</b>	Capitolato d'Oneri della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
<b>ID 2069 - Digital Transformation - Bando GURI</b>	Bando GURI della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni

## 1.5 ACRONOMI E GLOSSARIO

DEFINIZIONE/ACRONNIMO	DESCRIZIONE
<b>RTI</b>	Raggruppamento Temporaneo di Impresa
<b>AQ</b>	Accordo Quadro
<b>DFP</b>	Dipartimento della funzione pubblica
<b>PA</b>	Pubblica Amministrazione
<b>PNRR</b>	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza



## 2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE



### DATI ANAGRAFICI DELL'AMMINISTRAZIONE

Ragione sociale Amministrazione	Dipartimento della funzione pubblica
Indirizzo	Corso Vittorio Emanuele II, 116
CAP	00186
Comune	Roma
Provincia	Roma
Regione	Lazio
Codice Fiscale	80243510585
Indirizzo mail	<a href="mailto:protocollo_dfp@mailbox.governo.it">protocollo_dfp@mailbox.governo.it</a>
PEC	<a href="mailto:protocollo_dfp@mailbox.governo.it">protocollo_dfp@mailbox.governo.it</a>
Codice PA	AEB3273



### DATI ANAGRAFICI REFERENTE DELL'AMMINISTRAZIONE

Nome	Marcello
Cognome	Fiori
Telefono	06 6899 7546
Indirizzo mail	<a href="mailto:m.fiori@governo.it">m.fiori@governo.it</a> <a href="mailto:segreteria.UCD@funzionepubblica.it">segreteria.UCD@funzionepubblica.it</a>
PEC	<a href="mailto:protocollo_dfp@mailbox.governo.it">protocollo_dfp@mailbox.governo.it</a>

## 3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

### 3.1 CONTESTO AS IS DEI SERVIZI

Il contesto in cui verrà implementata la soluzione dovrà tenere conto **dell'organizzazione dell'Amministrazione** e delle strutture coinvolte nell'erogazione dei servizi.

Il DFP è la struttura incaricata di attuare gli interventi previsti dalla Missione 1 "*Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo*" con riferimento alla Componente 1 che riguarda la "**Digitalizzazione, Innovazione e Sicurezza nella Pubblica Amministrazione**" del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. L'importo complessivo degli interventi ammonta a 1,27 miliardi di euro, finanziati attraverso i fondi del PNRR.

In particolare, la **Sub Riforma 2.3.1 "Riforma del mercato del lavoro della PA"** consentirà alle Amministrazioni di disporre di un quadro conoscitivo articolato a partire dal quale delineare e attuare le strategie di gestione e di sviluppo del proprio capitale umano, allo scopo di rendere più attrattive le amministrazioni e favorire lo sviluppo delle carriere.



L'intervento, che a regime prevede il coinvolgimento di oltre 200 amministrazioni pubbliche, sia centrali che territoriali, segue un percorso realizzativo organizzato in fasi, in cui le organizzazioni pubbliche coinvolte saranno parte attiva nella definizione di **modelli e di strumenti innovativi** (piattaforma HRM Toolkit, Area comune di *collaboration*), e dirette destinatarie di interventi di supporto e accompagnamento da parte di esperti qualificati.

Al fine di assicurare la piena integrazione e raccordo sia tematico che operativo con gli altri interventi promossi dal Dipartimento e con gli stakeholders coinvolti è prevista una serie di **azioni di governance e di monitoraggio progettuale**, volte a:

- definire **modalità efficaci di interrelazione tra le attività in tutte le loro fasi**, con l'obiettivo di garantire le regole comuni di coinvolgimento ed ingaggio delle Amministrazioni pubbliche destinatarie delle azioni di accompagnamento alla riforma;
- coinvolgere tutti i soggetti a vario titolo interessati, raccogliendo **feedback ed esigenze specifiche** sulle diverse linee di attività;
- progettare un **ambiente di lavoro digitale** per facilitare le interazioni con le Amministrazioni Centrali e territoriali, per il coinvolgimento e la collaborazione attiva, efficiente e periodica dei diversi attori istituzionali a vario titolo coinvolti;
- creare un **tavolo di lavoro per il monitoraggio, la gestione e l'identificazione di sinergie progettuali** (es. InPA, PIAO, Library ruoli professionali, Syllabus delle competenze, etc.), tenendo conto dei risultati raggiunti dalle altre iniziative legate al mercato del lavoro.

L'obiettivo è quello di favorire lo scambio di **best practices** e promuovere un approccio improntato alla condivisione di dati e risultati attraverso il ricorso a modalità innovative di collaborazione, con lo scopo di definire politiche e modelli fondamentali alla diffusione di un paradigma di *management* delle risorse orientato alla gestione strategica.

### 3.2 CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO

Per tale fornitura non sono individuati specifici vincoli di tipo tecnico ed operativo.

In termini di requisiti specifici per l'esecuzione delle attività oggetto dei servizi richiesti si rimanda ai requisiti trasversali previsti per l'Accordo Quadro.

## 4. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO

Il contesto in cui sarà implementato il servizio è caratterizzato da un elevato livello di complessità, per natura e varietà degli interventi da realizzare, molteplicità degli attori coinvolti e necessità di condividere un approccio metodologico ed operativo unitario tra gli stakeholder coinvolti, interni ed esterni.

### 4.1 OBIETTIVI E BENEFICI DA PERSEGUIRE

In linea con quanto descritto in precedenza, sono stati individuati, nell'ambito del **lotto 1 Strategia della Trasformazione Digitale dell'Accordo Quadro, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni**, i seguenti servizi, che seguiranno le varie fasi di esecuzione della roadmap progettuale:

- Disegno della strategia digitale (L1.S1);
- Disegno della Mappa dei servizi digitali (L1.S3).





Di seguito si riporta una descrizione dei sopra citati obiettivi, indicando per essi, oltre agli elementi descrittivi, anche le relative caratteristiche di contesto al fine di fornire una vista che consenta di valutare le esigenze e la complessità delle azioni da attivare.

#### 4.1.1 DESCRIZIONE SERVIZIO – DISEGNO DELLA STRATEGIA DIGITALE (L1.S1)

Per sostenere il **processo di trasformazione del mercato del lavoro della PA**, l'iniziativa ha lo scopo di definire una strategia digitale unitaria e integrata di gestione delle risorse umane dotando le PPAA di un insieme di strumenti e sistemi efficaci per la governance, il monitoraggio e la gestione dei dati, promuovendo un'interazione efficace tra tutte le attività e coinvolgendo tutti i soggetti interessati, al fine di garantire un'implementazione efficace della riforma e creare sinergie progettuali.

Lo sviluppo della strategia digitale, intesa come articolazione degli obiettivi strategici dell'Amministrazione, in termini di digitalizzazione dell'Amministrazione e di definizione della roadmap di riferimento, dovrà inoltre coprire questi ambiti:

1. **Governance e monitoraggio:** questo ambito si propone di definire strategie digitali per nuovi modelli di organizzazione del lavoro pubblico, utilizzando le tecnologie digitali per migliorare l'efficienza e l'efficacia delle attività svolte dalle Amministrazioni, dai Soggetti attuatori e dall'Unità Centrale. Inoltre, si definiranno **regole e procedure comuni** per garantire un'interazione efficace tra tutte le attività, in tutte le loro fasi, al fine di garantire un coinvolgimento e un ingaggio uniforme delle Amministrazioni coinvolte. Ciò richiederà l'**identificazione di metriche chiave** per valutare e monitorare l'efficacia dell'implementazione della strategia digitale e apportare eventuali correzioni al modello.
2. **Indicatori di raggiungimento degli obiettivi:** per la verifica dell'impatto delle misure previste dalla riforma sui modelli organizzativi delle Amministrazioni partecipanti. È fondamentale prevedere un approccio basato sul *data analytics* finalizzato alla raccolta e alla *governance* dei dati, al fine di disporre di un quadro costantemente aggiornato sull'avanzamento della strategia digitale adottata e di elaborare analisi qualitative e quantitative degli interventi. In aggiunta, si prevede un'attività di misurazione e monitoraggio dei **KPI fondamentali nell'attuazione** volti a rilevare i progressi conseguiti.
3. **Analisi dei rischi:** si intende istituire un tavolo di lavoro al fine di identificare i rischi e i vincoli normativi implementando delle azioni di mitigazione per garantire sinergie interfunzionali ed eliminare i rischi derivanti da processi interdipendenti. Inoltre, è prevista un'attività di valutazione dei rischi di attuazione delle diverse linee di attività con un particolare riguardo al rispetto della coerenza delle misure previste dall'intervento con gli obiettivi finali della riforma.
4. **Strumenti innovativi di collaborazione:** definizione di un'area comune di *collaboration*, nell'ambito dei servizi digitali del DFP, che avrà come obiettivo principale la creazione di spazi di condivisione e collaborazione tra le Amministrazioni utili ad assicurare il confronto sulle questioni più rilevanti e di interesse. Tale area comune creerà un'occasione di networking per la raccolta di documentazione, questionari, feedback, in grado di incentivare modalità innovative di collaborazione, anche attraverso attività di laboratorio e aree di lavoro digitali.

L'obiettivo del servizio L1.S1 è quello di assicurare il disegno di una strategia digitale descrivendone l'evoluzione in relazione alle azioni e agli obiettivi della riforma e degli strumenti progettati, a supporto del processo di pianificazione strategica delle risorse umane delle PPAA.

In particolare, la declinazione della strategia digitale in oggetto deve prevedere:

- Assessment del posizionamento e degli obiettivi strategici dell'Amministrazione in materia di pianificazione e gestione delle risorse umane;



- Assessment del fabbisogno e del patrimonio strategico, informativo ed operativo alla base dei modelli di pianificazione strategica e gestione delle risorse umane;
- Sviluppo della strategia digitale – intesa come articolazione degli obiettivi strategici del DFP, in termini di miglioramento e arricchimento dei servizi a disposizione del DFP – con particolare riferimento all’insieme di strumenti per la gestione e la pianificazione del personale – ai fini del raggiungimento dei citati obiettivi strategici;
- Prioritizzazione degli interventi di digitalizzazione;
- Risk assessment degli obiettivi strategici della riforma e definizione della strategia e delle misure di gestione del rischio;
- Definizione e monitoraggio di strategie digitali innovative per veicolare gli obiettivi strategici verso *stakeholder* esterni e interni;
- Definizione di indicatori chiave (KPI) e dimensioni di analisi per la rilevazione, l’analisi, l’elaborazione, l’interpretazione e la valutazione dinamica delle informazioni relative al conseguimento degli obiettivi strategici, nonché per la definizione della reportistica correlata;
- Valutazione degli impatti derivanti da norme e regolamenti italiani e comunitari, nonché delle azioni di riforma in materia di semplificazione previste nell’ambito del PNRR.
- Definizione dei canali digitali innovativi per la valorizzazione dei servizi erogati e dei risultati conseguiti con riferimento agli obiettivi strategici previsti in termini di monitoraggio e valutazione dei modelli di organizzazione del lavoro pubblico.

Oltre alla fase iniziale di definizione (*assessment* più prima iterazione) è intenzione dell’Amministrazione prevedere ulteriori iterazioni per rispondere ad esigenze specifiche, al fine di approfondire alcuni degli aspetti già previsti nell’ambito della prima iterazione per sviluppare ulteriormente il servizio e i relativi *deliverable*.

#### 4.1.2 DESCRIZIONE SERVIZIO – DISEGNO DELLA MAPPA DEI SERVIZI DIGITALI DELL’AMMINISTRAZIONE (L1.S3)

Con l’attivazione del presente servizio, finalizzato alla gestione e pianificazione delle risorse umane, si richiede di effettuare una mappatura esaustiva dei servizi digitali nell’ambito del PNRR e della sub-riforma 2.3.1, volta a intercettare le sinergie con altre iniziative già in essere nel panorama del mercato del lavoro, indicandone gli elementi distintivi in ottica di erogazione del servizio stesso verso l’utenza di riferimento.

Le principali attività richieste sono:

- Assessment della mappa dei servizi digitali dell’Amministrazione relativi alla pianificazione e gestione delle risorse umane;
- Disegno della mappa *to be* dei servizi digitali, in coerenza con la strategia digitale definita nell’ambito del servizio L1.S1;
- Declinazione delle modalità di implementazione di nuovi servizi digitali, con esplicitazione dei canali per la valorizzazione degli stessi, in linea con la strategia digitale definita nell’ambito del servizio L1.S1;
- Sviluppo di indicatori chiave per il monitoraggio dei servizi digitali di cui al precedente punto.

## 4.2 CATEGORIZZAZIONE DELL’INTERVENTO

### 4.2.1 CATEGORIZZAZIONE DI I LIVELLO



AMBITO I LIVELLO (LAYER)		OBIETTIVI PIANO TRIENNALE
X	SERVIZI	Servizi interni alla propria PA Servizi verso altre PA
X	DATI	Aumentare la qualità dei dati e dei metadati Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati
X	PIATTAFORME	Aumentare il grado di adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle PA Incrementare e razionalizzare il numero di piattaforme per le amministrazioni al fine di semplificare i servizi ai cittadini
X	INTEROPERABILITÀ	Favorire l'applicazione della Linea guida sul Modello di Interoperabilità da parte degli erogatori di API Adottare API conformi al Modello di Interoperabilità
X	SICUREZZA INFORMATICA	Aumentare la consapevolezza del rischio cyber (Cyber Security Awareness) nelle PA Aumentare il livello di sicurezza informatica dei portali istituzionali della Pubblica Amministrazione

## 4.2.2 CATEGORIZZAZIONE DI II LIVELLO

I LIVELLO (LAYER)		II LIVELLO	
X	SERVIZI	X	Servizi interni alla propria PA
		X	Servizi verso altre PA
			Sanità digitale (FSE e CUP)
		X	Identità Digitale
			Pagamenti digitali
			App IO
X	PIATTAFORME		ANPR
			NoiPA
			INAD
			Musei
			Siope+
			Agricoltura, pesca, silvicoltura e prodotti alimentari
			Economia e finanze
			Istruzione, cultura e sport
			Energia
			Ambiente
X	DATI	X	Governo e Settore pubblico
			Salute
			Tematiche internazionali
			Giustizia e sicurezza pubblica
		X	Regioni e città
			Popolazione e società



I LIVELLO (LAYER)		II LIVELLO
		Scienza e tecnologia
		Trasporti
X	INTEROPERABILITÀ	Agricoltura, pesca, silvicoltura e prodotti alimentari
		Economia e finanze
		Istruzione, cultura e sport
		Energia
		Ambiente
		X Governo e Settore pubblico
		Salute
		Tematiche internazionali
		Giustizia e sicurezza pubblica
		X Regioni e città
		Popolazione e società
		Scienza e tecnologia
		Trasporti
	INFRASTRUTTURE	Data center e Cloud
		Connettività
X	SICUREZZA INFORMATICA	X Portali istituzionali e CMS
		X Sensibilizzazione del rischio cyber



## 4.3 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE

### 4.3.1 INDICATORI GENERALI DI DIGITALIZZAZIONE

INDICATORI QUANTITATIVI	VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	4 <sup>3</sup>	5 <sup>3</sup>

<sup>3</sup> Formato numero senza decimali;

### 4.3.2 INDICATORI SPECIFICI DI DIGITALIZZAZIONE

COD	SERVIZIO	INDICATORI SPECIFICI	VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
L1.S1	Servizio Disegno della strategia digitale	numero di linee del Piano Triennale indirizzate nella strategia rispetto al totale delle linee applicabili	2/5 <sup>1</sup>	5/5 <sup>1</sup>
L1.S3	Servizio Disegno della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione	Numero di nuovi servizi digitali mappati rispetto al totale dei servizi digitali erogati dall'Amministrazione	4/5 <sup>5</sup>	5/5 <sup>5</sup>

<sup>1</sup> Compilare nel formato n/m, dove n è il numero di linee indirizzate nella strategia e m il numero di linee totali applicabili all'Amministrazione;

<sup>5</sup> Compilare nel formato n/m, dove n è il numero di nuovi servizi mappati e m il numero di servizi digitali complessivamente erogati dall'Amministrazione

## 5. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

### 5.1 SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI

 SERVIZI RICHIESTI				
ID	NOME SERVIZIO	VOCE DI COSTO	QUANTITA'	IMPORTO*
L1.S1	Disegno della strategia digitale	L1.S1 – Fascia C - Assessment + I fase	7	630.000,00 €
		L1.S1 – Fascia C - II fase e successive	14	803.600,00 €
L1.S3	Disegno della Mappa dei servizi digitali	L1.S3 - Tariffa giornaliera	2700	520.831,20 €

Accenture

EY

LUISS



			<b>TOTALE</b>	<b>1.954.431,20 €</b>
--	--	--	---------------	-----------------------

\*Gli importi indicati sono IVA esclusa.

Si rimanda al Par. 6.1 - ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI per i relativi dettagli.

## 5.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE

Gli *stakeholder* di riferimento dell'Amministrazione sono il Capo Dipartimento della Funzione Pubblica, l'**Ufficio per l'organizzazione ed il lavoro pubblico**, l'Unità di missione dedicata alle attività di coordinamento, monitoraggio, rendicontazione e controllo degli interventi del PNRR di competenza della PCM-Ministro per la pubblica amministrazione, nonché altri Uffici del Dipartimento eventualmente coinvolti.

## 5.3 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

Nel Piano Operativo e nella documentazione da presentare a seguire – come previsto dalla documentazione di gara - verranno indicate le persone incaricate dal Fornitore per la conduzione del progetto e i relativi ruoli/responsabilità. Le prestazioni saranno erogate da remoto, pur conservando la possibilità di organizzare incontri *on site* presso le sedi di cui al capitolo 2 – Anagrafica dell'Amministrazione.

# 6. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO SERVIZI

## 6.1 ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI

Nell'ambito dei servizi erogati dall'Amministrazione, si riporta di seguito la caratterizzazione quantitativa di riferimento per il servizio 1 come previsto da Capitolato Tecnico Speciale:

VOCE DI COSTO	NUMERO DI KEY USER COINVOLTI	NUMERO DI KEY USER PER AMBITO CAD/ICT COINVOLTI
L1.S1. - Fascia C – Assessment + I fase & II fase e successive	>15 e <=25	<=8

## 6.2 ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI

Non è previsto un sistema di qualità e/o l'utilizzo di metodologie e standard di qualità applicabili per i servizi di cui al presente Piano.

## 6.3 ESIGENZE FORMATIVE

Non sono previste attività formative per la realizzazione dell'intervento.

## 6.4 PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI

La durata ipotizzata per la fornitura è di **7 mesi** dalla data di stipula del contratto esecutivo, compatibilmente con il vincolo definito dall'Accordo Quadro, ovvero che il singolo contratto esecutivo ha una durata massima pari alla durata residua, al momento della sua stipula, dell'AQ.

Di seguito si riporta la pianificazione di massima degli obiettivi progettuali previsti.

Accenture

EY

LUISS



	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12
L1-S1												
L1-S3												

## 6.5 LIVELLI DI SERVIZIO

Ambito	Indicatore di qualità
Governo della fornitura	IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale
	IQ02 – Qualità della documentazione
	IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale
	IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto
	IQ05 – Turn over del personale
	IQ06 - Tempo di attivazione degli interventi
	IQ07 - Numerosità dei rilievi sulla fornitura
Qualità dei servizi professionali erogati	IQ08 - Non approvazione di documenti fondamentali
	IQ09 – Rispetto Pianificazione dell'Intervento
	IQ14 – Rilievi sui servizi

