



## CONVENZIONE

### TRA LA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI – DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA E IL FORMEZ PA PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO “ASSISTENZA ED AFFIANCAMENTO ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI SULLE MODALITÀ OPERATIVE E TECNICHE DEL SISTEMA INTEGRATO PERLA PA, APPROFONDIMENTI NORMATIVI CONNESSI AGLI ADEMPIMENTI DI LEGGE ED IMPATTO DEI CAMBIAMENTI SUL SISTEMA”

Il giorno 20 del mese di febbraio 2013 in Roma, presso la sede del Dipartimento della Funzione Pubblica, sita in corso Vittorio Emanuele II, 116 – Palazzo Vidoni - Roma

#### TRA

La Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica, con sede in Roma, Corso Vittorio Emanuele II, n.116 (C.F. N. 80243510585), successivamente indicato come “**Dipartimento**”, rappresentato dal Cons. Francesca Russo nella qualità di Direttore dell’Ufficio per l’Informazione Statistica, le Banche Dati Istituzionali ed il Personale

#### E

Formez PA . – Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l’ammodernamento della PA (C.F. n. 80048080636), con sede legale in Roma, viale Carlo Marx, 15, successivamente indicato come “**Formez PA**”, rappresentato dal dott. Carlo Flamment nella qualità di Presidente e legale rappresentante

#### PREMESSO

- che l’Operazione Trasparenza ha segnato l’inizio di un nuovo percorso per le PP.AA. e ha intensificato la trasmissione delle informazioni al Dipartimento (adempimenti);
- che il Dipartimento, nell’ambito dei provvedimenti normativi rivolti alle pubbliche amministrazioni, per un generale miglioramento dell’efficienza dell’apparato burocratico nel suo complesso, sta realizzando il progetto PERLA PA per la realizzazione, la gestione e la manutenzione di un sistema integrato degli adempimenti, a carico di tutte le Pubbliche Amministrazioni, di responsabilità esclusiva del Dipartimento della Funzione Pubblica;
- che nell’ambito del progetto PERLA PA, il Dipartimento, al fine di ottimizzare la gestione dei dati inviati dalle Pubbliche Amministrazioni, intende fornire un supporto diretto alle amministrazioni medesime, per agevolare la trasmissione delle informazioni relative agli adempimenti normativi;
- che il Dipartimento, per poter gestire la notevole quantità di informazioni che il sistema PERLA PA richiede, e per poter garantire un supporto continuo alle pubbliche amministrazioni di ogni livello (nazionale, regionale, provinciale, comunale), ha la necessità di attuare un servizio di

1  
*[Handwritten signature]*

Desk Tecnico in grado di fornire, per tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente, un supporto costante per l'utilizzo del portale web e tutte le informazioni necessarie sulle modalità operative e tecniche;

- che, al fine di migliorare l'efficienza, la rapidità e la trasparenza dell'organizzazione degli enti e degli apparati pubblici, il Dipartimento ritiene necessario approfondire le modifiche normative connesse a ciascun adempimento di legge, nonché a verificare l'impatto di queste sul sistema PERLA PA;
- che il decreto legislativo 25 gennaio 2010, n. 6 – Riorganizzazione del Centro di formazione e studi (Formez PA) – dispone che il Dipartimento della Funzione Pubblica possa avvalersi di Formez PA per fornire assistenza alle pubbliche amministrazioni nelle loro attività istituzionali;
- che il Dipartimento, per la realizzazione del progetto si può avvalere del Formez PA, quale ente "in house", poiché ha già effettuato, per conto del Dipartimento medesimo, interventi di assistenza tecnica a sostegno della P.A., coordinando il servizio di Desk Tecnico per le pubbliche amministrazioni, in relazione agli adempimenti di legge "Anagrafe delle prestazioni", "Consoc", "Gedap", "Gepas" e "Rilevazione delle assenze", confluiti successivamente nel sistema integrato PERLA PA;
- che il decreto legislativo 6 luglio 2012 n. 95 ("Spending Review") aveva disposto una serie di limitazioni all'affidamento diretto alle società "in house",
- che nella legge di conversione 7 agosto 2012 n. 135 al decreto legislativo 6 luglio 2012 n. 95 ("Spending Review") è stato inserito all'articolo 4 il comma 6-bis, il quale stabilisce che *"le disposizioni del comma 6 e del comma 8 non si applicano all'associazione di cui al decreto legislativo 25 gennaio 2010, n. 6 ..."*;
- che il D.M. 7 novembre 2012, registrato alla Corte dei Conti il 28 dicembre 2012, Registro n. 10 – Foglio n. 186, ha modificato il D.M. del 25 maggio 2011 concernente l'organizzazione e funzionamento del Dipartimento della Funzione Pubblica nell'ambito della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- che con il DPCM 23 giugno 2008, registrato alla Corte dei Conti in data 8 luglio 2008, Reg. 8 Presidenza, foglio 212, è stato conferito al cons. Antonio Naddeo l'incarico di Capo del Dipartimento della Funzione Pubblica;
- che con il DPCM 6 aprile 2012, registrato alla Corte dei Conti in data 10 maggio 2012, Reg. 4 Presidenza, foglio n. 101, viene confermato, ai sensi dell'art. 18, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400, al cons. Antonio Naddeo l'incarico di Capo del Dipartimento a decorrere dal 5 marzo 2012 e fino alla riorganizzazione delle strutture generali della PCM;
- che con il Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione del 7 novembre 2012, in corso di registrazione alla Corte dei Conti, è stato conferito al Cons. Francesca Russo l'incarico di Direttore dell'Ufficio per l'Informazione Statistica, le Banche Dati Istituzionali ed il Personale;
- che con nota prot. n. 6250 dell'8 giugno 2009 il Formez PA ha dichiarato che le sue prestazioni costituiscono attività istituzionali fuori campo applicazione IVA;
- che le spese relative all'attuazione della presente convenzione graveranno sul capitolo di bilancio n. 406.

2  
llh  
Cge

**TUTTO CIO' PREMESSO, CHE COSTITUISCE PARTE INTEGRANTE E SOSTANZIALE DEL PRESENTE ATTO, SI STIPULA E SI CONVIENE QUANTO SEGUE**

### **Articolo 1 - Oggetto della Convenzione**

Il Dipartimento affida al Formez PA l'attuazione del progetto "Assistenza ed affiancamento alle pubbliche amministrazioni sulle modalità operative e tecniche del sistema integrato PERLA PA, approfondimenti normativi connessi agli adempimenti di legge ed impatto dei cambiamenti sul sistema" descritto nell'Allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente Convenzione.

Il Progetto sarà realizzato in conformità al quadro finanziario contenuto nello stesso Allegato A.

### **Articolo 2 - Durata**

Il Formez PA si impegna a realizzare le attività entro il 31 marzo 2014. Formez PA che si impegna a rendicontare al Dipartimento della Funzione Pubblica le attività previste dalla presente convenzione entro il 30 aprile 2014.

Eventuali proroghe saranno autorizzate dal Dipartimento solo sulla base di motivata richiesta, sorretta da comprovati motivi, pervenuta almeno 30 giorni prima della conclusione delle attività.

### **Articolo 3 - Modalità di realizzazione**

Il Formez PA è direttamente responsabile della completa e regolare realizzazione delle attività, in conformità con quanto previsto dal progetto esecutivo approvato dal Dipartimento.

Il Formez PA, secondo le modalità indicate nell'Allegato A, realizzerà le attività nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale in materia di appalti.

Al Dipartimento sarà riservata la definizione degli obiettivi operativi e degli indirizzi per la realizzazione del progetto ed il controllo in itinere dell'esecuzione del progetto secondo le modalità previste nell'Allegato A.

### **Articolo 4 – Conferimento di incarichi**

Nel conferimento, a qualsiasi titolo, nell'ambito della presente convenzione, di incarichi retribuiti di consulenza e collaborazione ad esperti di provata competenza, il Formez PA si atterrà ai principi di trasparenza e pari opportunità di trattamento, sulla base della procedura vigente presso il Centro.

È fatto divieto al Formez PA di conferire incarichi di consulenza e collaborazione a soggetti che abbiano in corso, a qualsiasi titolo, rapporti contrattuali con il Dipartimento della funzione pubblica o con il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie della Presidenza del Consiglio dei Ministri, o a personale dipendente, anche in posizione di diretta collaborazione, del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione.

## Articolo 5 - Gruppo di lavoro

Il Formez PA è tenuto a comunicare al Dipartimento, dopo la stipula della convenzione, la composizione del gruppo di lavoro che realizzerà le attività.

Qualora il Formez PA, durante lo svolgimento delle proprie prestazioni, dovesse trovarsi nella necessità di sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, dovrà preventivamente richiedere l'autorizzazione del Dipartimento, indicando i nominativi e le referenze delle persone che intende proporre in sostituzione di quelli comunicati. I nuovi componenti dovranno, in ogni caso, possedere requisiti equivalenti o superiori a quelli delle persone sostituite, da comprovare mediante la presentazione di specifica documentazione.

## Articolo 6 - Finanziamento e Rendicontazione

Per la realizzazione delle attività, oggetto della presente convenzione, costituente attività istituzionali fuori campo applicazione IVA, come da nota richiamata in premessa, il Dipartimento corrisponderà al Formez PA un importo massimo globale di € 294.000,00 (Euro duecentonovantaquattromila/00).

I costi generali e i costi indiretti non potranno in ogni caso superare il 12% del valore complessivo del progetto.

Il finanziamento sarà erogato secondo le modalità di seguito descritte.

**Le erogazioni** saranno disposte, su base trimestrale, con riferimento al valore delle attività realizzate nel periodo di riferimento, previa presentazione della seguente documentazione, siglata e timbrata in ogni pagina e firmata per esteso all'ultima pagina dal Direttore Generale del Formez PA:

1. formale richiesta di pagamento;
2. relazione tecnica sulle attività svolte, articolata sulla base delle attività previste nel progetto esecutivo, che dia conto dello stato di avanzamento del progetto;
3. dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (art.47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445) relativa agli impegni assunti per realizzare le attività nel periodo di riferimento;
4. rendiconto analitico degli impegni assunti e, per ciascun impegno, quota effettivamente corrispondente alle attività realizzate nel periodo di riferimento, articolato in coerenza con lo schema di budget contenuto nel progetto esecutivo;
5. dichiarazione attestante l'adempimento di tutte le prescrizioni fiscali e previdenziali.

Il totale cumulato dei pagamenti intermedi, non potrà superare il 90% del costo complessivo.

**Il pagamento del saldo** sarà disposto previa presentazione della seguente documentazione, siglata e timbrata in ogni pagina e firmata per esteso all'ultima pagina dal Direttore Generale del Formez PA:

1. formale comunicazione della data di conclusione delle attività;
2. formale richiesta di erogazione del saldo;
3. relazione tecnica conclusiva sulle attività svolte, articolata sulla base delle attività previste nel progetto esecutivo,
4. dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (art.47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445 ) relativa alle spese effettivamente sostenute per la realizzazione del progetto, così come descritte nella



relazione tecnica di cui al punto precedente, che devono corrispondere a pagamenti effettuati e giustificati da fatture quietanzate o da documenti contabili di valore probatorio,

5. rendiconto dettagliato delle spese effettivamente sostenute di cui al punto precedente articolato in coerenza con lo schema di budget contenuto nel progetto esecutivo,
6. dichiarazione attestante l'adempimento di tutte le prescrizioni fiscali e previdenziali.

La richiesta di saldo dovrà essere presentata completa della documentazione citata entro 60 giorni dalla data di conclusione delle attività.

Le note di debito relative a ciascuna erogazione dovranno essere emesse dal Formez PA previa positiva valutazione della documentazione descritta da parte del Dipartimento, che si esprime nei 30 giorni successivi alla ricezione della stessa.

Eventuali storni finanziari tra le voci concernenti le linee di attività previste nel quadro finanziario del progetto esecutivo approvato, dovranno essere motivati, preventivamente comunicati al Dipartimento e dallo stesso autorizzati. Ove si verificasse una non corrispondenza tra la rendicontazione dei costi e le previsioni contenute nell'Allegato A della presente Convenzione, il Dipartimento non riconoscerà le spese relative alle parti del progetto modificate; eventuali storni tra le linee di attività previste dovranno essere preventivamente autorizzati dal Dipartimento.

Le erogazioni degli importi avverranno con accredito a favore del Formez PA sul c/c bancario n. 100000300001, Banca INTESA SAN PAOLO SPA, Ag. 55 - ROMA IBAN ITA0306903286100000300001.

### **Articolo 7 - Obblighi e responsabilità del Formez PA**

Il Formez PA solleva il Dipartimento da ogni responsabilità verso terzi, ivi comprese le responsabilità derivanti da rapporti di lavoro, comunque connesse alla realizzazione ed all'esercizio delle attività affidate. Nessun ulteriore onere o responsabilità potranno essere posti a carico del Dipartimento oltre al pagamento di quanto stabilito a fronte delle attività effettivamente realizzate

Il Formez PA è impegnato a conservare e mettere a disposizione del Dipartimento tutta la documentazione contabile, comprensiva dei documenti amministrativi originali per 5 (cinque) anni dal termine di conclusione delle attività.

### **Articolo 8 - Riduzione del saldo**

Qualora il rendiconto finale presentato dal Formez PA registri un totale inferiore all'importo del finanziamento assegnato, il saldo sarà corrisposto fino alla concorrenza del totale effettivamente speso.

Qualsiasi modifica delle attività, proroga e ulteriori variazioni, rispetto a quanto previsto nel progetto esecutivo, dovrà essere preventivamente autorizzata dal Dipartimento, che non riconoscerà le spese relative a variazioni del progetto non espressamente autorizzate.

### **Articolo 9 - Diritto di recesso**

Il Dipartimento potrà recedere in qualunque momento dagli impegni assunti con la presente Convenzione nei confronti del Formez PA qualora, a proprio giudizio, nel corso dello svolgimento delle attività, intervengano fatti o provvedimenti i quali modifichino la situazione esistente all'atto

5  
Ch  
FR

della stipula della presente Convenzione e ne rendano impossibile o inopportuna la sua conduzione a termine.

In tale ipotesi saranno riconosciute al Formez PA le spese sostenute alla data di comunicazione scritta del recesso nonché quelle che, ancorché non materialmente effettuate, risultino già definitivamente vincolanti.

#### **Articolo 10 - Foro competente**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere in relazione all'interpretazione, applicazione ed esecuzione della presente Convenzione è esclusivamente competente il Foro di Roma.

#### **Articolo 11 - Revoca del finanziamento**

Il Dipartimento si riserva la facoltà di revocare il finanziamento relativo al progetto qualora il Formez PA non dovesse rispettare i termini, le condizioni e le modalità di attuazione previsti dalla presente Convenzione.

In tale ipotesi, saranno comunque riconosciute al Formez PA le spese eventualmente sostenute e gli impegni vincolanti assunti a fronte di attività già svolte alla data di comunicazione della revoca.

#### **Articolo 12 - Osservanza della normativa nazionale e comunitaria**

In tutti gli affidamenti a soggetti esterni il Formez PA resta impegnato all'osservanza delle norme nazionali e comunitarie in materia di appalti di servizi e procedure di evidenza pubblica.

#### **Articolo 13 - Utilizzo dei materiali prodotti ed eventuale divulgazione**

Il materiale cartaceo ed informatico elaborato nel corso della realizzazione del progetto è di esclusiva proprietà del Dipartimento.

Previa espressa autorizzazione del Dipartimento, il Formez PA potrà utilizzare tale materiale a condizione che sullo stesso venga riportato il logo del Dipartimento, con l'indicazione di quanti ne hanno curato la produzione. Qualora il Formez PA utilizzi a scopo editoriale i materiali prodotti nell'ambito del progetto senza la preventiva autorizzazione del Dipartimento, l'importo del progetto verrà decurtato della somma utilizzata per la pubblicazione.

#### **Art. 14 - Efficacia della Convenzione e registrazione**

Il presente atto, che è redatto in numero 3 (tre) originali, mentre è vincolante per il Formez PA dalla data della sua sottoscrizione, lo sarà per il Dipartimento dall'avvenuta registrazione da parte degli organi di controllo.

PER IL DIPARTIMENTO DELLA  
FUNZIONE PUBBLICA

PER IL FORMEZ PA

## APPROVAZIONI SPECIFICHE:

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del codice civile sono espressamente approvate le clausole contenute negli articoli: 2) Durata; 3) Modalità di realizzazione; 4) Conferimento di incarichi; 6) Finanziamento e rendicontazione; 7) Obblighi e responsabilità del Formez PA; 8) Riduzione del saldo; 9) Diritto di recesso; 11) Revoca del finanziamento; 13) Utilizzo dei materiali prodotti ed eventuale divulgazione; 14) Efficacia della Convenzione e registrazione

PER IL DIPARTIMENTO DELLA  
FUNZIONE PUBBLICA

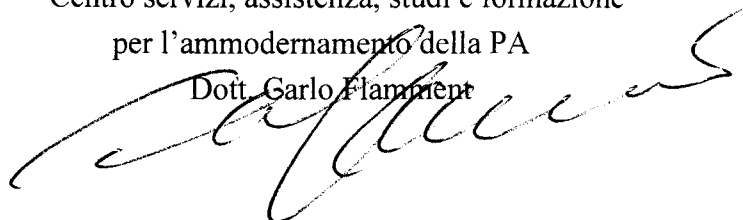


Cons. Francesca Russo

PER IL FORMEZ PA

Centro servizi, assistenza, studi e formazione  
per l'ammodernamento della PA

Dott. Carlo Flamment



## **Allegato A alla Convenzione**

**ASSISTENZA ED AFFIANCAMENTO ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI SULLE  
MODALITÀ OPERATIVE E TECNICHE DEL SISTEMA INTEGRATO PER LA PA,  
APPROFONDIMENTI NORMATIVI CONNESSI AGLI ADEMPIMENTI DI LEGGE ED  
IMPATTO DEI CAMBIAMENTI SUL SISTEMA**







## QUADRO DI RIFERIMENTO

Negli ultimi anni si è assistito ad una forte crescita di adempimenti normativi introdotti da norme primarie per ciò che riguarda i dipendenti pubblici e le Pubbliche Amministrazioni che vanno nella direzione di una maggiore trasparenza, soprattutto nei confronti del cittadino e di un miglioramento dell'efficienza di tutto l'apparato burocratico, con un conseguente forte incremento del carico di lavoro del Dipartimento della Funzione Pubblica, che - come è noto - si occupa dei temi della Pubblica Amministrazione.

In particolare è cresciuto il numero delle banche dati realizzate e gestite dal Dipartimento della Funzione Pubblica e di sua esclusiva responsabilità:

- Incarichi affidati a dipendenti, consulenti e collaboratori esterni (Anagrafe Prestazioni);
- Consorzi e società a totale o parziale partecipazione pubblica (CONSOC);
- Distacchi, aspettative e permessi sindacali e per funzioni pubbliche elettive (GEDAP);
- Comunicazioni scioperi (GEPAS);
- Rilevazione mensile delle assenze;
- Curriculum vitae, retribuzioni e recapiti del personale dirigente e tassi di assenza e presenza del personale per ufficio dirigenziale (Legge n. 69 del 18 giugno 2009);
- Rilevazione sul lavoro flessibile.

Le Pubbliche Amministrazioni sono obbligate all'inserimento dei dati che vengono elaborati, attraverso interrogazioni sul sistema, pubblicati sul sito web del Dipartimento nella sezione relativa alla "Operazione Trasparenza" e trasferiti su strumenti di office automation per la rappresentazione grafica e per le necessarie statistiche da allegare alla Relazione al Parlamento, illustrata annualmente dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione.

## DESCRIZIONE DEL CONTESTO - OBIETTIVI

Il Dipartimento della Funzione Pubblica – Ufficio per l'Informazione Statistica, le Banche Dati Istituzionali ed il Personale, ha realizzato un sistema integrato di regole, processi e tecnologie, denominato PERLAPA, con l'obiettivo di:

- reingegnerizzare le banche dati relative agli adempimenti di responsabilità esclusiva del

Dipartimento della Funzione Pubblica, uniformando e standardizzando i vari domini dei dati, le interfacce web esterne, i servizi condivisi (es. Anagrafica amministrazioni), i processi, gli ambienti di sviluppo e di produzione;

- fornire uno strumento di supporto decisionale per il vertice politico amministrativo;
- avviare una reale cooperazione applicativa con le amministrazioni;
- ridurre i tempi di comunicazione degli adempimenti;
- migliorare la trasparenza verso il cittadino.

Il nuovo sistema integrato - PERLAPA - ha razionalizzato l'intero processo di acquisizione dei dati da parte del Dipartimento, fornendo: interfacce di comunicazione ben costruite ed ottimizzate per un utilizzo 'user-friendly', ambienti e funzionalità condivise che permettono agli utenti di operare in un ambiente unitario.

In particolare, il sistema PERLA PA consente la gestione, unitaria ed integrata, delle informazioni e dei processi relativi agli adempimenti di responsabilità esclusiva del Dipartimento, garantendo ai vari utenti (le pubbliche amministrazioni, il personale del Dipartimento, il vertice politico-amministrativo) l'accesso alle funzionalità e ai dati secondo ruoli e privilegi specifici nel rispetto, in ogni caso, della normativa sulla tutela dei dati personali.

Se le amministrazioni pubbliche e, in particolare, gli operatori e i funzionari individuati per la gestione dei vari adempimenti, non operano correttamente sul sistema PERLAPA e/o interpretano in maniera errata le diverse normative che stanno alla base dei vari adempimenti, il livello di comunicazione e la stessa qualità ed affidabilità dei dati che il Dipartimento riceve rischia di vanificare il raggiungimento degli obiettivi che ciascun adempimento normativo intende perseguire con l'istituzione delle diverse banche dati.

È necessario, pertanto, fornire un adeguato supporto a tutte le pubbliche amministrazioni che da una parte dia il giusto livello di addestramento nell'utilizzo del portale web che implementa il sistema PERLAPA, e, dall'altro, fornisca tutte le informazioni necessarie a far comprendere in maniera chiara le modalità operative e tecniche connesse con ciascun adempimento. Tutto ciò in una logica di aggiornamento continuo legato alla dinamicità dei regolamenti in materia che evolvono anche alla luce delle diverse necessità di razionalizzazione della spesa pubblica.

Pertanto, per poter gestire la notevole quantità di informazioni che il sistema PERLAPA richiede, e per poter garantire un supporto continuo alle pubbliche amministrazioni di ogni livello (nazionale, regionale, provinciale, comunale), il Dipartimento intende implementare il rapporto diretto e



costante con i responsabili degli adempimenti delle amministrazioni pubbliche.

Inoltre, il Dipartimento ritiene necessario approfondire le modifiche normative al fine di migliorare l'efficienza, la rapidità e la trasparenza dell'organizzazione degli enti e degli apparati pubblici.

Pertanto, occorre attuare un servizio di Desk Tecnico in grado di fornire, per tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente, un supporto costante per l'utilizzo del sito web e tutte le informazioni necessarie sulle modalità operative e tecniche del sistema integrato, nonché costituire un servizio per esaminare le modifiche normative e verificare l'impatto di questi sul sistema PERLA PA.

## **AMBITI DI ATTIVITÀ**

**AMBITO A - Assistenza ed affiancamento alle Pubbliche Amministrazioni sulle modalità operative e tecniche del sistema integrato PERLA PA.**

### ***A 1 - Presa in carico e gestione operativa del sistema integrato PERLA PA***

Questa fase comprenderà l'approntamento del Desk Tecnico, la presa in carico di tutta la documentazione, in possesso del Dipartimento, riguardante le banche dati presenti sul sistema PERLA PA.

Durante questa fase verranno analizzati i requisiti delle applicazioni e della base-dati per quanto attiene la loro gestione operativa e funzionale.

### ***A 2 – Servizio di Desk Tecnico***

Questo Servizio comprenderà la gestione a regime del Desk Tecnico e tutti gli interventi volti a fornire alle amministrazioni pubbliche un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza.

In particolare il servizio dovrà:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con gli operatori delle pubbliche amministrazioni;
- provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di assistenza;

- risolvere i problemi più ricorrenti, di non elevata complessità;
- classificare e gestire le richieste che vengono trasmesse al Dipartimento in forma cartacea e in modalità multicanale;
- smistare a strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- rendicontare sullo stato dell'intervento;
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi;
- fornire informazioni attinenti alla normativa pubblicata sul sito;
- predisporre risposte ai quesiti di natura giuridica, sulla base delle indicazioni fornite dal Dipartimento.

Il servizio di Desk Tecnico sarà dimensionato sulla base dell'attuale gestione operativa del sistema PERLA PA e si avvarrà di 6 operatori di Desk Tecnico.

Le prestazioni si svolgeranno presso la sede del Dipartimento.

Le postazioni di lavoro necessarie per l'espletamento delle attività affidate saranno messe a disposizione dal Dipartimento.

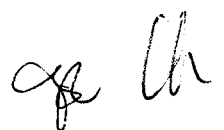
### ***A 3 - Passaggio di consegne***

Il servizio di passaggio di consegne dovrà essere assicurato negli ultimi 2 mesi di durata della Convenzione e riguarderà il trasferimento dell'applicazione e del know-how sul sistema integrato al Dipartimento e/o a terzi da questi designati.

### **AMBITO B - Approfondimenti normativi connessi agli adempimenti di legge ed impatto dei cambiamenti sul sistema integrato PERLA PA.**

In questo ambito di intervento dovranno essere realizzate le seguenti attività:

- approfondimento delle modifiche normative e verifica dell'impatto di queste sul sistema PERLA PA;



- individuazione delle possibili proposte per applicare i cambiamenti alla procedura di comunicazione dei dati sul sistema integrato di tutte le banche dati del Dipartimento - PERLA PA;
- formulazione di ulteriori proposte ipotizzabili per una più efficace politica di coordinamento delle PA da parte del Dipartimento della Funzione Pubblica.



**DURATA DEL PROGETTO**

Febbraio 2013 -- 31 marzo 2014

**IMPORTO FINANZIARIO**

		COSTO
<b>AMBITO A.</b>	Assistenza ed affiancamento alle Pubbliche Amministrazioni sulle modalità operative e tecniche del sistema integrato PERLA PA.	232.000,00
<b>AMBITO B.</b>	Approfondimenti normativi connessi agli adempimenti di legge ed impatto dei cambiamenti sul sistema integrato PERLA PA.	30.500,00
Totale		262.500,00
Spese Generali 12%		31.500,00
Totale complessivo		294.000,00

*Ch*  
*[Signature]*