

CAPITOLATO TECNICO GENERALE

ID 2693 – PUBLIC CLOUD SAAS PRINCO 2

INDICE

1	Contesto di riferimento.....	3
1.1	Inquadramento Strategico	5
1.2	Inquadramento Normativo	6
1.3	Introduzione ai Cataloghi SaaS.....	7
1.4	Indicatori di digitalizzazione.....	7
1.5	Funzionamento dello strumento.....	9
1.5.1	Funzionamento degli Accordi Quadro.....	9
1.5.2	Adesione all'Accordo Quadro.....	9
1.5.2.1	Obblighi del Fornitore	9
1.5.3	Contratto Esecutivo.....	10
1.5.4	Requisiti Organizzativi e Ruoli di coordinamento richiesti.....	10
1.5.4.1	Responsabile unico delle attività contrattuali.....	10
1.5.4.2	Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi.....	11
2	Strumenti a supporto della fornitura	13
2.1	Codice di condotta	13

1 Contesto di riferimento

La strategia della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) contenuta a partire dal Piano Triennale per l'Informatica 2017 – 2019 e poi rinnovata nelle successive versioni (in avanti nel presente documento anche solo "Piano Triennale") si basa sul **principio "Cloud First"**: le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria **devono valutare l'adozione del paradigma cloud prima di qualsiasi altra tecnologia**, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in. Dovranno altresì valutare il ricorso al cloud di tipo pubblico, privato o ibrido in relazione alla natura dei dati trattati e ai relativi requisiti di confidenzialità.

Secondo tale principio, quindi, **tutte le Amministrazioni (PP.AA.) sono obbligate ad effettuare una valutazione in merito all'adozione del cloud** che rappresenta l'evoluzione tecnologica più dirompente degli ultimi anni e che sta trasformando radicalmente tutti i sistemi informativi della società a livello mondiale. Nel caso di eventuale esito negativo, tale valutazione dovrà essere motivata.

L'adozione del paradigma cloud rappresenta, infatti, la chiave della trasformazione digitale abilitando una vera e propria rivoluzione del modo di pensare i processi di erogazione dei servizi della PA verso cittadini, professionisti ed imprese.

Tale affermazione è sostenuta da numerose evidenze contenute in studi internazionali che riconoscono nel cloud il principale **fattore abilitante** per:

- **Generare valore verso l'utente finale:** il cloud abilita l'utilizzo di tecnologie innovative (es. ML, AI, Cognitive, Big Data, IoT) difficilmente accessibili con l'utilizzo di infrastrutture tradizionali con un miglioramento dei processi attuali di erogazione dei servizi e la possibilità di introdurre nuovi servizi innovativi anche grazie ad una riqualificazione della spesa IT;
- **Introdurre modelli operativi innovativi:** l'utilizzo di nuovi modelli di delivery del software (es. DevOps) favorisce l'innovazione e la modernizzazione dei modelli operativi attuali con la drastica riduzione dei tempi di attesa per il setup dell'infrastruttura durante il ciclo di vita del software e la possibilità di riqualificare le risorse e focalizzarsi sul miglioramento della qualità dei servizi;
- **Ottimizzare l'infrastruttura:** AgID stima una riduzione fino al 70% degli attuali costi legati all'infrastruttura per la PA derivanti dalla dismissione dei data center, azione resa possibile grazie alla migrazione in cloud, con una conseguente gestione ottimizzata della variabilità della domanda rispetto alle risorse infrastrutturali ed una maggiore trasparenza sui costi derivante dal monitoraggio dei consumi di risorse.

Il percorso di attuazione della strategia governativa sul cloud non può che necessariamente prevedere il coinvolgimento di tutti gli attori e, in particolare, il Governo, le Pubbliche amministrazioni e i fornitori.

AgID e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD) hanno operato in questi anni, su delega del Governo, al fine di fornire gli indirizzi strategici della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e facilitarne l'adozione del cloud.

A tal fine è stato definito il **modello strategico Cloud della PA** poi evoluto nella **Strategia Cloud Italia**, elaborata in collaborazione con l'**Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN)** e disponibile sul sito <https://cloud.italia.it/strategia-cloud-pa/>. Essa si compone di tre linee di indirizzo strategiche:

1. la **classificazione di dati e servizi**, che determina la tipologia di dati in possesso alle PA in base al danno che la loro compromissione provocherebbe al Paese;
2. la **qualificazione dei servizi cloud**, che definisce e cataloga quali infrastrutture e servizi per la PA soddisfano i requisiti di sicurezza, affidabilità e scalabilità;
3. il **Polo Strategico Nazionale**, l'infrastruttura distribuita sul territorio nazionale progettata per garantire adeguati livelli di continuità operativa e tolleranza ai guasti a partire dai servizi strategici e critici della PA.

AgID e DTD, inoltre, hanno avviato il **Programma nazionale di abilitazione al cloud**, ovvero l'insieme dei progetti specifici che consentiranno alle PA di migrare infrastrutture ed applicativi esistenti verso i servizi e le infrastrutture qualificate secondo quanto previsto dalla Strategia Cloud Italia. Nell'ambito della Strategia è definito un framework di strumenti e metodologie di abilitazione al cloud (Cloud Enablement). Tale manuale rappresenta il principale strumento metodologico che le PA possono utilizzare per avviare il percorso di migrazione dei propri servizi in cloud. Ulteriori approfondimenti sono disponibili sul sito <https://cloud.italia.it/programma-abilitazione-cloud/>.

Le amministrazioni che devono attuare il processo di migrazione potranno avvalersi dei finanziamenti previsti nel **PNRR** per un ammontare complessivo di 1,9 miliardi di euro, nello specifico con i due investimenti che mirano all'adozione dell'approccio Cloud first da parte della PA, ovvero "Investimento 1.1: Infrastrutture digitali" (PA Centrali, ASL e Aziende Ospedaliere) e "Investimento 1.2: Abilitazione e facilitazione migrazione al cloud" (Comuni, Scuole, ASL e Aziende Ospedaliere).

Consip S.p.a. gestisce la procedura di gara e la stipula dei contratti per le amministrazioni centrali e locali ed opera sulla base del Piano Triennale per aggregare i fabbisogni e la conseguente acquisizione di beni e servizi.

A tal fine Consip S.p.a., AgID e DTD hanno definito un programma di **gare strategiche ICT**, di cui la presente iniziativa consiste nella seconda versione della Gara Public Cloud SaaS Princo ID2297 (lotto unico), finalizzate ad accelerare i processi di *procurement* delle PA che hanno la necessità di contrattualizzare fornitori per essere supportate nel processo di trasformazione digitale e migrazione al cloud.

Tale programma, infatti, vede nel cloud il filo conduttore di tutte le iniziative in conformità con il principio **Cloud First**. Tutte le prossime gare per beni e servizi ICT della PA dovranno avere alla base l'applicazione di tale principio e AgID, ove previsto dalla norma, non potrà che ribadire questo principio in tutte le sedi, ivi compreso l'istituto del parere ai sensi del CAD.

I fornitori hanno il ruolo di rivedere le attuali modalità di erogazione di servizi infrastrutturali e applicativi verso la PA trasformando la propria offerta in ottica cloud e qualificando i propri servizi secondo quanto previsto dal Decreto direttoriale prot. N. 29 del 02/01/2023 (successivamente integrato dal Decreto direttoriale 20610.28-07-2023.I) pubblicato dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), se in possesso dei requisiti ivi previsti.

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 a partire dal principio Cloud First e secondo quanto previsto dalla Strategia Cloud Italia. Inoltre, le PA possono acquisire servizi cloud solo se qualificati da ACN e pubblicati nel **Catalogo dei servizi Cloud per la PA**.

1.1 Inquadramento Strategico

La presente iniziativa si colloca quindi nell'ambito delle **secondo edizioni** relative alle acquisizioni di beni e servizi strategici previsto da AgID ai fini dell'attuazione del Piano Triennale. Essa è infatti la riedizione della precedente Gara Public Cloud SaaS Princo ID 2297.

In particolare, il **Piano Triennale (PT)** vincola tutte le Pubbliche Amministrazioni al rispetto dell'indirizzo strategico ed operativo per la trasformazione digitale. L'Agenzia per l'Italia Digitale guida le Amministrazioni nella fase di adeguamento alle indicazioni contenute nel piano e successive versioni ed aggiornamenti, attraverso un'azione di coordinamento e monitoraggio.

L'attuazione del Piano triennale prevede un percorso graduale di coinvolgimento delle Pubbliche Amministrazioni:

- il **2017** è stato l'anno della costruzione, attraverso il consolidamento della strategia di trasformazione digitale e il completamento, del percorso di condivisione con le Pubbliche Amministrazioni;
- il **2018** è l'anno del consolidamento del Piano che sarà gestito anche attraverso strumenti on-line che consentiranno alle Pubbliche Amministrazioni di fornire i propri dati con semplicità. Essi permetteranno di gestire i piani triennali delle Amministrazioni in modo dinamico;
- il **2019** è l'anno di completamento delle azioni del primo ciclo triennale del processo, che potrà pertanto essere ulteriormente affinato per il successivo triennio.
- il **2020** e il **2021** sono gli anni della maturazione, della conclusione dei principali progetti avviati e dell'evoluzione di una visione orientata a cittadini e imprese.

- il **2022-2024** sono gli anni del monitoraggio dei risultati raggiunti e dell'avvio del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) opportunità di accelerazione della fase di *execution* della trasformazione digitale della PA
- Il nuovo Piano **2024-2026** si inserisce nel più ampio contesto di riferimento definito dal programma strategico "Decennio Digitale 2030", istituito dalla Decisione (UE) 2022/2481 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022, i cui obiettivi sono articolati in quattro dimensioni: competenze digitali, servizi pubblici digitali, digitalizzazione delle imprese e infrastrutture digitali sicure e sostenibili.

In ossequio alle previsioni del Piano Triennale e della Strategia Cloud Italia e al fine di indirizzare e governare la trasformazione digitale della PA italiana, sono previste la definizione e l'implementazione di misure di ***governance centralizzata***.

In particolare, le attività di direzione strategica prevedono il coinvolgimento di soggetti istituzionali, mentre nell'ambito delle attività di direzione tecnica saranno coinvolti anche soggetti non istituzionali, individuati nei Fornitori Aggiudicatari della presente acquisizione.

1.2 Inquadramento Normativo

Si riportano di seguito le principali previsioni normative di riferimento che i Fornitori di ciascun Lotto e le Amministrazioni Contraenti dovranno rispettare:

- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. ("*Codice dell'Amministrazione Digitale*").
- Regolamento UE 2016/679 ("*Regolamento generale sulla protezione dei dati*") e s.m.i.
- D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 ("*Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE*") e s.m.i.
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 ("*Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*")
- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 ("*Codice dei contratti pubblici*") e s.m.i. e relative prassi attuative (laddove ancora applicabile);
- Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 (Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici);
- La normativa in materia di servizi Cloud adottata dall'Agenzia per la Cybersicurezza nazionale (ACN);
- Codice Civile.
- Ove richiesto alla luce della disciplina transitoria dettata dalla normativa vigente, troveranno applicazione le previsioni di cui al D.L. 21 settembre 2019, n. 105 ("*Disposizioni urgenti in materia di perimetro di*

sicurezza nazionale cibernetica”) e le relative disposizioni attuative che dovessero essere nel frattempo adottate. In tale ipotesi, la disciplina di cui all’Accordo Quadro e relativi allegati (ivi compreso il Capitolato Tecnico Generale e il Capitolato Tecnico Speciale), e di cui ai Contratti Esecutivi, potrà subire adeguamenti alla luce della richiamata normativa.

Si applicano inoltre tutte le previsioni del Piano Triennale e della Strategia Cloud Italia e le norme italiane ed Europee da questi richiamate.

1.3 Introduzione ai Cataloghi SaaS

Le Gare Strategiche ICT già pubblicate da Consip hanno costituito il primo blocco di gare a supporto della Trasformazione Digitale delineata dal Piano Triennale e dalla Strategia Cloud Italia. Le Gare forniscono servizi e strumenti a disposizione delle Amministrazioni per consentire l’implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione Italiana.

Nell’ambito del **Programma Nazionale di Abilitazione al Cloud** è definita – tra le altre – la strategia “*Re-purchase*” che indirizza le Pubbliche Amministrazioni nel rimpiazzare un applicativo installato e gestito on-premise con la controparte SaaS.

Per rendere disponibili alle PPAA il maggior numero possibile di prodotti SaaS, sono state avviate diverse iniziative sul modello del Catalogo SaaS ognuna corrispondente ad uno specifico ambito software di interesse per le Amministrazioni.

Ai fini dell’acquisizione dei Prodotti SaaS offerti, e alla luce della natura del mercato di riferimento, gli stessi verranno qualificati come “**fornitura di beni**” benché la loro fruizione si manifesti di fatto come “servizi per gli utenti”.

1.4 Indicatori di digitalizzazione

La presente iniziativa si colloca nell’ambito delle acquisizioni di beni e servizi strategici previsto da AgID ai fini dell’attuazione del Piano Triennale (PT) per l’informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-26, in continuità con le precedenti edizioni. Per quanto detto, ad essa si applicano i meccanismi di governance e le previsioni del PT 2024-2026.

Le Amministrazioni dovranno identificare gli **Indicatori di digitalizzazione** che mappano il macro-obiettivo dell’intervento.

Gli Indicatori di digitalizzazione potranno essere selezionati tra quelli indicati nel PT 2024-26 nella parte Terza – Strumenti di cui alla tabella 2 del paragrafo Accordi Quadro Consip e gli indicatori di digitalizzazione.

I suddetti indicatori saranno utilizzati per il monitoraggio dei contratti e del raggiungimento dei relativi obiettivi.

I Fornitori si impegnano a mettere in campo le misure necessarie a supportare e agevolare il raggiungimento degli obiettivi della governance, rispettando gli obblighi contrattuali assunti nei Contratti di Accordo Quadro derivanti dalle procedure di gara di cui risulteranno aggiudicatari. In particolare:

- nell'ambito della esecuzione dei servizi, si obbligano a rispettare i **Principi Guida** di cui al PT 2024-2026;
- nell'ambito della **gestione dei contratti e degli ordini**, assumono l'obbligo di fornire i dati e le informazioni relativi ai contratti esecutivi stipulati con le Amministrazioni, nelle modalità e nei tempi definiti dai Contratti di Accordo Quadro;
- supportano Consip e/o ulteriori soggetti a ciò deputati nelle attività di analisi, verifica tecnica, approfondimento e verifica della applicazione dei Principi Guida, rilevazione periodica di misure a supporto della governance, valutazione delle evoluzioni tecnologiche e/o dei trend di digitalizzazione.

Per quanto riguarda gli Indicatori Specifici di digitalizzazione utilizzabili in funzione dell'Accordo Quadro di riferimento, fermo restando che le Amministrazioni Contraenti avranno la facoltà di definire alcuni Indicatori Specifici di digitalizzazione, si rimanda al Capitolato Tecnico Speciale e alla relativa Appendice.

1.5 Funzionamento dello strumento

1.5.1 Funzionamento degli Accordi Quadro

Al fine di utilizzare gli Accordi quadro e attivare i servizi necessari, l'Amministrazione dovrà seguire l'*iter* procedurale descritto nel Capitolato Tecnico Speciale, al quale si rimanda integralmente per il funzionamento degli Accordi Quadro.

L'affidamento del servizio oggetto dell'Accordo Quadro avviene all'esito dello svolgimento di **due fasi** procedurali:

- **la prima fase**, che si conclude con l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro e la sua stipula, a cura della Consip S.p.A. (così come disciplinato nel Capitolato d'Oneri);
- **la seconda fase**, che si caratterizza per l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo (mediante Ordinativo/Appalto Specifico), a cura della singola Amministrazione contraente.

1.5.2 Adesione all'Accordo Quadro

Le Amministrazioni contraenti affideranno i **Contratti Esecutivi**, successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro e per tutta la durata dello stesso, secondo quanto previsto nel modello di funzionamento descritto nel par. 1.3 del Capitolato Tecnico Speciale della presente documentazione di gara al quale si rimanda integralmente.

1.5.2.1 Obblighi del Fornitore

Si precisa che il Fornitore è tenuto ad inviare a Consip, per ogni ordinativo generato dall'adesione "a ordine" e per ogni Appalto Specifico aggiudicato, un report contenente:

- Referenziazione della Pubblica Amministrazione ordinante;
- Nominativo del referente della Pubblica Amministrazione;
- Quantità dettagliate ordinate per tutti i bundle;
- Durata del contratto.

Si precisa che relativamente all'Appalto Specifico **non sarà facoltà** del Fornitore rinunciare a un Appalto Specifico bandito dall'Amministrazione che includa **caratteristiche complementari** come definite nel Capitolato Tecnico Speciale, salvo che lo stesso Fornitore non dimostri di essere nell'impossibilità oggettiva di fornire le caratteristiche complementari richieste dall'Amministrazione in sede di AS. Tale rinuncia a partecipare all'AS dovrà essere comunicata mediante una dichiarazione rilasciata ai sensi del Dpr n. 445/2000, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del Fornitore. Inoltre il Fornitore dovrà quindi trasmetterne detta dichiarazione all'Amministrazione e a Consip S.p.A per le quali restano salvi i relativi poteri.

1.5.3 Contratto Esecutivo

Consip metterà a disposizione delle amministrazioni contraenti un configuratore contenente l'intero catalogo elettronico dell'AQ mediante il quale ciascuna amministrazione potrà implementare il proprio fabbisogno attraverso opportuni filtri prima dell'emissione tramite la piattaforma Acquisti in Rete PA dell'Ordine di Acquisto (Ordine Diretto o Appalto Specifico).

Contestualmente all'emissione dell'Ordine, l'Amministrazione stipulerà con il Fornitore selezionato il **Contratto Esecutivo**, sulla base dell'apposito schema allegato alla documentazione di gara.

L'amministrazione allegherà altresì **l'esito dei filtri di Catalogo sopra descritto**.

Nel caso di Contratto Esecutivo affidato da un Soggetto Aggregatore, il medesimo Contratto Esecutivo inoltre:

- dovrà contenere l'indicazione di tutte le singole Amministrazioni per le quali il Soggetto Aggregatore effettua l'affidamento;
- dovrà indicare gli importi e i quantitativi relativi ad ogni singola Amministrazione;
- potrà indicare le eventuali modalità di ripartizione degli obblighi di fatturazione tra il Soggetto Aggregatore e le singole Amministrazioni.

Il Fornitore dovrà dar seguito alla **erogazione dei servizi in seguito alla emissione dell'Ordinativo di fornitura entro 4 giorni** dalla ricezione dello stesso.

Si rinvia in ogni caso alle previsioni contenute nell'Accordo Quadro per le modalità di stipula del Contratto Esecutivo.

Il Fornitore sarà tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità attribuite secondo le direttive dell'Amministrazione, che verranno definite e condivise nella fase di avvio della fornitura, nonché aggiornate durante il corso del contratto esecutivo in funzione delle eventuali evoluzioni.

1.5.4 Requisiti Organizzativi e Ruoli di coordinamento richiesti

1.5.4.1 *Responsabile unico delle attività contrattuali*

Per l'Accordo Quadro e per ogni singolo Contratto esecutivo, il Fornitore, come previsto dal Capitolato d'Oneri, dovrà indicare un **Responsabile unico delle attività contrattuali** (di seguito per brevità anche "**RUAC**"). Il RUAC dovrà riferire alle Amministrazioni su tutte le tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione degli Obiettivi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc.);
- verifica dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- verifica dei risultati sugli indicatori di qualità;

- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di Customer Satisfaction;

Trattandosi di servizi assimilabili ad una fornitura di beni, il RUAC potrà anche essere un responsabile commerciale del Fornitore.

Per esso il Fornitore dovrà indicare, in fase di stipula dell'Accordo Quadro e di ogni singolo Contratto Esecutivo, un numero di telefono cellulare e un indirizzo di posta elettronica attivo durante l'orario di lavoro richiesto per la fornitura e garantire la risposta entro i termini previsti nell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale.

Il RUAC dovrà avere una **qualifica dirigenziale o da quadro direttivo**, con appositi poteri di firma tali da impegnare in maniera esecutiva l'aggiudicatario nei confronti dell'Amministrazione.

In caso di inadeguatezza, impreparazione e/o incompetenza, il RUAC (sia a livello di Accordo Quadro che di singolo Contratto Esecutivo) dovrà essere immediatamente sostituito.

1.5.4.2 Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi

Il **Responsabile Tecnico** per l'erogazione dei servizi è il referente operativo del Fornitore per le attività di erogazione dei servizi. Il Fornitore dovrà rendere disponibile per ciascun Contratto esecutivo, in funzione dei servizi erogati, almeno un responsabile tecnico.

Il Responsabile dovrà garantire il corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto degli indicatori previsti dal Capitolato Tecnico Speciale e dalla relativa Appendice.

A titolo esemplificativo si riportano le attività principali in carico al responsabile tecnico:

- verifica sull'erogazione dei servizi, conformemente ai requisiti minimi e migliorativi di qualità della fornitura;
- partecipazione alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni.

Il profilo professionale minimo per tali figure deve essere **almeno equivalente al RUAC** (la figura può coincidere).

In considerazione della natura delle attività da svolgere e a garanzia dell'operatività dei servizi, i Responsabili tecnici (se più di uno) devono essere reperibili telefonicamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20 e sempre tramite posta elettronica.

Per esso il Fornitore dovrà indicare, in fase di stipula di ogni singolo Contratto Esecutivo, un numero di telefono cellulare e un indirizzo di posta elettronica attivo durante l'orario di lavoro richiesto per la fornitura e garantire la risposta entro i termini previsti nell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale.

In caso di inadeguatezza, impreparazione e/o incompetenza, il Responsabile Tecnico dovrà essere immediatamente sostituito.

2 Strumenti a supporto della fornitura

2.1 Codice di condotta

Costituisce requisito minimo di esecuzione l'adozione da parte dei Fornitori dei principi di cui alla *“Carta dei principi tecnologici del procurement”* che definisce i principi per lo sviluppo di servizi digitali della Pubblica Amministrazione che:

- soddisfino le esigenze degli utenti/cittadini;
- siano facilmente manutenibili;
- siano capaci di evolvere in base alle esigenze dei cittadini e al progresso tecnologico;
- siano indipendenti da singole componenti architetturali di terze parti;
- diminuiscano le situazioni di dipendenza da un ristretto numero di fornitori (lock-in).

La carta dei principi tecnologici del procurement raccoglie ed estende le linee guida definite dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dal Piano Triennale per fornire una visione organica dei principi che la Pubblica Amministrazione e i suoi fornitori dovrebbero rispettare per lo sviluppo di nuovi servizi digitali e per la gestione del ciclo di vita di tali servizi.

Si veda quanto in dettaglio espresso dalla carta al link:

<https://carta-dei-principi-tecnologici-del-procurement.readthedocs.io/it/latest/>