



Ministero del Turismo

DIREZIONE GENERALE PROMOZIONE, INVESTIMENTI E INNOVAZIONE PER IL TURISMO

- VISTO** il R.D. 18 novembre 1923, n. 2440, recante norme sull'amministrazione del patrimonio e sulla contabilità generale dello Stato e successive modifiche e integrazioni;
- VISTO** il relativo Regolamento approvato con R.D. 23 maggio 1924, n. 827 e s.m.;
- VISTA** la legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modifiche e integrazioni;
- VISTA** la legge 14 gennaio 1994, n. 20 recante disposizioni in materia di giurisdizione e controllo della Corte dei conti e successive modifiche e integrazioni;
- VISTO** il D.P.R. 20 aprile 1994, n. 367, regolamento recante semplificazione e accelerazione delle procedure di spesa e contabili;
- VISTO** il decreto legislativo 7 agosto 1997, n. 279, e successive modifiche e integrazioni, recante "Individuazione delle unità previsionali di base del bilancio dello Stato, riordino del sistema di tesoreria unica e ristrutturazione del rendiconto generale dello Stato" e, in particolare, l'articolo 3, comma 3, il quale stabilisce che il titolare del Centro di responsabilità amministrativa è il responsabile della gestione e dei risultati derivanti dall'impiego delle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate;
- VISTA** la legge 23 dicembre 1999, n. 488 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2000)" ed in particolare l'articolo 26, comma 3;
- VISTO** il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, e successive modifiche e integrazioni, contenente la riforma dell'organizzazione del Governo, ai sensi dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- VISTO** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" e successive modifiche e integrazioni;
- VISTA** la legge 27 dicembre 2006, n. 296, recante disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato ed in particolare l'articolo 1, commi 449 e 450;
- VISTA** la legge 31 dicembre 2009, n. 196, recante "Legge di contabilità e finanza pubblica" e successive modifiche e integrazioni;
- VISTA** la legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche e integrazioni con particolare riferimento a quanto ivi previsto in materia di tracciabilità dei pagamenti;
- VISTO** il decreto legislativo 30 giugno 2011, n. 123, recante la riforma dei controlli di regolarità amministrativa e contabile;
- VISTO** il decreto legislativo 12 maggio 2016, n. 93 recante "Riordino della disciplina per la gestione del bilancio e il potenziamento della funzione del bilancio di cassa, in attuazione dell'articolo 42, comma 1, della legge 31 dicembre 2009, n. 196";
- VISTA** la legge 6 novembre 2012, n. 190 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e successive modifiche e integrazioni;
- VISTO** il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- VISTO** il decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50 recante "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" e successive modifiche e integrazioni;

- VISTO** il decreto legislativo 19 aprile 2017, n. 56, recante "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50";
- VISTO** il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, recante "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";
- VISTO** il decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 recante "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche";
- VISTO** il decreto legislativo 16 marzo 2018, n. 29 recante "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 12 maggio 2016, n. 93, recante riordino della disciplina per la gestione del bilancio e il potenziamento della funzione del bilancio di cassa, in attuazione dell'articolo 42, comma 1, della legge 31 dicembre 2009, n. 196";
- VISTO** il decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 15 marzo 2012, con il quale sono state individuate le tipologie di beni e di servizi per le quali le Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato sono tenute ad approvvigionarsi mediante le convenzioni stipulate ex articolo 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, adottato ai sensi dell'articolo I, comma 449, della legge 27 dicembre 2006, n. 296;
- VISTO** il decreto ministeriale 24 febbraio 2000 con cui il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha conferito alla concessionaria servizi informativi pubblici - Consip SpA - con sede in Roma, l'incarico di stipulare convenzioni e contratti quadro per l'acquisto di beni e servizi per conto delle amministrazioni dello stato;
- VISTO** il D.L. 01 marzo 2021 n. 22, recante "Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni dei Ministeri", convertito con modificazioni dalla legge 22 aprile 2021, n. 55, con cui è stato istituito il Ministero del Turismo;
- VISTO** il D.L. 22 aprile 2023 n. 44 recante "Disposizioni urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle amministrazioni pubbliche" convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2023, n.74;
- VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 ottobre 2023, n. 177 recante il Regolamento di organizzazione del Ministero del turismo, degli uffici di diretta collaborazione del Ministro e dell'Organismo indipendente di valutazione della performance (GU n. 284 del 5-12-2023), ammesso alla registrazione della Corte dei conti il 24 novembre 2023 al n. 1539;
- VISTO** il D.P.C.M. del 29 agosto 2024 con cui è stato conferito l'incarico di Direttore della Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il Turismo, ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5 bis, del D. Lgs. n. 165 del 2001 e successive modificazioni, al dott. Federico Amedeo Lasco;
- VISTO** il decreto del Ministro del Turismo prot. n. 38815/24 del 24.07.2024 relativo all'assegnazione della gestione unificata per l'esercizio finanziario 2024 delle spese relative al personale nonché quelle a carattere strumentale, comuni a più centri di responsabilità indicate rispettivamente nell'Allegato 2 del medesimo provvedimento, al titolare del Centro di responsabilità amministrativa n. 6 - Direzione generale controllo, regolamentazione, acquisti, formazione e professioni turistiche, ai sensi dell'articolo 4 del decreto legislativo 7 agosto 1997, n. 279, e successive modificazioni;
- VISTA** la Legge 30 dicembre 2024, n. 207 - pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 305 del 31 dicembre 2024 (Suppl. Ordinario n. 43/L) recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2025 e bilancio pluriennale per il triennio 2025-2027";
- VISTO** il decreto del M.E.F. del 31 dicembre 2024, pubblicato nel Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 305 del 31 dicembre 2024- Serie generale, recante "Ripartizione in capitoli delle Unità di voto parlamentare relative al bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2025 e per il triennio 2025- 2027" – Volume III;
- VISTA** la Direttiva generale per l'azione amministrativa e la gestione per l'anno 2024, prot. n. 7306/24 del 11.03.2024;
- VISTO** il "Piano integrato di attività e organizzazione 2024-2026 del Ministero del Turismo", adottato con decreto del Ministro del turismo del 22 maggio 2024, prot. 14743 ed in corso di registrazione presso gli Organi di Controllo;

VISTO l'art. 21, comma 17, della Legge 31 dicembre 2009, n. 196 "Legge di contabilità e finanza pubblica" che consente, nelle more dell'assegnazione delle risorse ai responsabili della gestione da parte dei Ministri, e comunque non oltre sessanta giorni successivi all'entrata in vigore della legge di bilancio, la gestione sulla base delle medesime assegnazioni disposte nell'esercizio precedente, anche per quanto attiene la gestione unificata di cui all'articolo 4 del decreto legislativo 7 agosto 1997, n. 279;

VISTO il Decreto n. 48703 del 09 agosto 2024, ammesso alla registrazione della Corte dei Conti in data 28 settembre 2024 al n. 1440, con il quale è stato prorogato l'incarico di funzione dirigenziale di livello non generale, conferito alla dr.ssa Martina Rosato con il decreto prot. n. 457 del 27 settembre 2021;

CONSIDERATO che in Italia, il settore del turismo rappresenta un pilastro fondamentale dell'economia italiana, e, per questo motivo, il Ministero del Turismo si pone l'obiettivo di rinforzare la digitalizzazione di questo ecosistema;

CONSIDERATO che, all'interno di tale processo di cambiamento e trasformazione digitale, il Ministero del Turismo attribuisce particolare rilevanza all'interlocuzione con l'ecosistema dell'innovazione, rappresentato in particolare dalla startup innovative;

OSSERVATO che in tal senso, il Ministero del Turismo, intende continuare ad implementare iniziative che da un lato, favoriscano l'empowerment delle startup innovative nel settore turistico in ottica di crescita di questa tipologia di operatori, e dall'altro, favoriscano la validazione delle migliori soluzioni e tecnologie proposte dalle startup innovative nei servizi digitali proposti dal Tourism Digital Hub;

OSSERVATO che in data 13 maggio 2024 è stato attivato dalla Centrale di Committenza Consip SpA l'Accordo Quadro per l'affidamento di servizi specialistici di supporto alla Digital Transformation per la PA – seconda edizione - ID2536 - Lotto 1;

CONSIDERATA l'esigenza del Ministero del Turismo di proseguire con il supporto specialistico per iniziative di scouting su tutto il territorio nazionale con l'ecosistema dell'innovazione, per l'approfondimento di progetti, soluzioni e tecnologie già raccolti, per la realizzazione di percorsi di validazione con le startup;

CONSIDERATO che tale Accordo Quadro è stato aggiudicato dalla centrale di committenza Consip SpA al Raggruppamento Temporaneo composto da KPMG Advisory S.p.A. (mandataria), Intellera Consulting S.p.A., Mckinsey & co. Inc. Italy, HSPI S.p.A., Almamiva S.p.A., Politecnico di Milano, EasyGov Solutions S.r.l., Talent Garden Italia S.r.l., PA advice S.p.A. UNGUESS S.r.l.;

RITENUTO pertanto necessario e opportuno aderire all'Accordo Quadro per l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le pubbliche amministrazioni – Edizione 2 - ID 2536 – Lotto 1 – CIG 9853648F8D, stipulato, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. b), del D.Lgs. 50/2016, con più operatori economici quali aggiudicatari della procedura di gara per il suddetto Accordo Quadro;

CONSIDERATO che, in conformità con le nuove disposizioni sui contratti pubblici, l'Accordo Quadro in oggetto è stato bandito e definito ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm e ii, pertanto, ogni atto è da ritenersi conforme al D.Lgs. 50/2016, che si applica in virtù dell'art. 226, comma 2 del D.Lgs. 36/2023;

CONSIDERATO che, alla luce dell'esigenza rilevata, questa Amministrazione ha provveduto a redigere il Piano dei Fabbisogni che descrive requisiti e fabbisogni dell'Amministrazione in relazione ai servizi offerti nell'ambito dell'Accordo Quadro per l'affidamento di servizi di digital transformation per le pubbliche amministrazioni – Edizione 2 - ID 2536 – Lotto 1 – CIG 9853648F8D.

OSSERVATO che l'importo dell'Ordinativo di Fornitura è pari a € 531.867,00 (cinquecentotrentunomilaottocentosessantasette/00) IVA esclusa;

VISTI, in particolare, gli artt. 101, 102, e 111 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (nelle parti relative alla figura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto);

VISTO in particolare l'articolo 102 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, che prevede che le attività espletate in esecuzione dei contratti stipulati dalle Pubbliche Amministrazioni devono essere sottoposte a regolare verifica da parte dell'Amministrazione;

VISTO il Decreto del Ministro delle infrastrutture e trasporti n. 49 del 7 marzo 2018 "Regolamento recante: "approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione" adottato ai sensi dell'articolo 111, comma 1 del Decreto Legislativo 18

aprile 2016, n. 50, in base al quale sono disciplinate le modalità di svolgimento della verifica di conformità in corso di esecuzione e finale, la relativa tempistica, nonché i casi in cui il direttore dell'esecuzione può essere incaricato della verifica di conformità;

VISTA la Determina di nomina dirigenziale di livello non generale prot. n. 25823 del 6 ottobre 2023 con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 5 bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modificazioni, è conferito l'incarico alla dott.ssa Benedetta Rizzo di dirigente dell'Ufficio I della Direzione generale della valorizzazione e promozione turistica del Ministero del turismo – Promozione del turismo;

RITENUTO, pertanto, necessario nominare un Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) per lo svolgimento dell'accertamento di cui sopra relativamente al contratto di fornitura sopramenzionato;

CONSIDERATO che la procedura unica di acquisizione in MEPA verrà gestita quale punto ordinante dal Direttore della Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il Turismo, Dott. Federico Amedeo Lasco;

ACCERTATO che la spesa graverà sul capitolo di bilancio n. 5070 del Ministero del Turismo per l'esercizio finanziario 2025;

CONSIDERATO che ai sensi e per gli effetti dell'art. 22 del CAD, si dichiara che i documenti, inclusi nel presente fascicolo elettronico, sono copie conformi agli originali analogici custoditi presso questa Amministrazione;

VISTO l'art. 54, comma 3, del D.lgs. 50/2016;

DETERMINA

1. Ai sensi dell'art. 54, comma 3 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. di aderire all'Accordo Quadro per l'affidamento di servizi di digital transformation per le pubbliche amministrazioni – Edizione 2 - ID 2536 – Lotto 1 – CIG 9853648F8D;
2. Di approvare il Piano dei Fabbisogni allegato, come definito nell'ambito del Contratto Quadro;
3. Di identificare, come fornitore aggiudicatario il RTI – KPMG Advisory S.p.A. (mandataria), Intellera Consulting S.p.A., McKinsey & co. Inc. Italy, HSPI S.p.A., Almaviva S.p.A., Politecnico di Milano, EasyGov Solutions S.r.l., Talent Garden Italia S.r.l., PA advice S.p.A. UNGUESS S.r.l.;
4. L'importo di aggiudicazione della fornitura è determinato in € 531.867,00 (cinquecentotrentunomilaottocentosessantasette/00) IVA esclusa;
5. La stipula del contratto avverrà nelle forme consentite in base al ricorso al MePA;
6. È nominato ai sensi dell'art. 31 del d. lgs n. 50/2016, Responsabile Unico del Procedimento (RUP), per la fornitura sopra specificata la Dott.ssa Martina Rosato, Dirigente dell'Ufficio III della Direzione Generale della promozione, investimenti e innovazione per il turismo;
7. È nominato, per l'espletamento dei compiti di Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), la dott.ssa Benedetta Rizzo, dirigente dell'Ufficio I della Direzione Generale della promozione, investimenti e innovazione per il turismo;
8. La presente determina sarà pubblicata nella sezione "Amministrazione Trasparente", nel rispetto di quanto previsto dal combinato disposto di cui all'art. 29 del decreto legislativo n. 50/2016 e all'art. 37 del decreto legislativo n. 33/2013.

Il Direttore Generale

Federico A. Lasco

*documento firmato digitalmente
ai sensi del D. Lgs.82/2005*

Lotto 1

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

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

Strategia della trasformazione digitale

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

**Piano dei
Fabbisogni**



INDICE DEI CONTENUTI

1. INTRODUZIONE.....	3
1.1 SCOPO	3
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.3 ASSUNZIONI	4
1.4 RIFERIMENTI	4
1.5 ACRONIMI E GLOSSARIO	4
2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE.....	5
3. CONTESTO DI RIFERIMENTO	6
3.1 CONTESTO AS IS DEI SERVIZI.....	6
3.2 CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO	6
4. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO	6
4.1 OBIETTIVI E BENEFICI DA PERSEGUIRE	6
4.2 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE	7
5. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA.....	7
5.1 SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI	7
5.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE	7
5.3 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE.....	8
6. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO SERVIZI.....	8
6.1 ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI	8
6.2 ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI.....	9
6.3 ESIGENZE FORMATIVE.....	9
6.4 PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI	9
6.5 SUBAPPALTO.....	9
6.6 LIVELLI DI SERVIZIO.....	9

1. INTRODUZIONE

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

La Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il turismo – istituita con DPCM n.177/2023 – tra le sue funzioni, si occupa della programmazione e gestione di interventi e progetti di innovazione in favore del settore turistico e ricettivo, degli interventi e le progettualità di innovazione in favore dell’ecosistema digitale, dell’interoperabilità dei dati del turismo.

Tale Direzione ha implementato, ed ha tutt’ora in corso, il programma strategico “Innovation Network”, finalizzato a sostenere la mappatura, la validazione e lo sviluppo di servizi e soluzioni digitali proposti dalla nuova imprenditorialità innovativa e dall’ecosistema dell’innovazione impegnati nell’ambito del turismo. Tale Programma, attraverso la collaborazione con operatori dell’innovazione (cosiddetti acceleratori di startup) sostiene la validazione di nuovi servizi e soluzioni digitali proposti da startup ed in grado di apportare innovazione all’intero settore.

Il Ministero ha elaborato un Piano Strategico del Turismo (PST) 2023-2027, al fine di rendere il settore più sostenibile, innovativo e competitivo a livello internazionale. L’obiettivo è migliorare l’esperienza turistica, promuovendo l’integrazione tra digitalizzazione, sostenibilità e accessibilità.

In questo contesto, il presente Piano dei Fabbisogni risponde alla necessità della Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il turismo di ottenere supporto per realizzare le seguenti attività: a) mappatura dei servizi digitali dell’Amministrazione e dalla nuova imprenditorialità innovativa (startup) nel settore del turismo; b) valutazione e posizionamento dei servizi digitali proposti, anche con riferimento all’ecosistema dell’innovazione; c) disegnare ed attivare processi, implementare iniziative, per valorizzare tali servizi digitali innovativi attraverso la progettazione della mappa digitale *to be*.

A tal fine, nel quadro del contratto per l’affidamento di servizi di trasformazione digitale per le PA, l’Amministrazione ha richiesto, per la realizzazione dei suoi obiettivi, l’esecuzione dei servizi relativi al Lotto 1.

1.1 SCOPO

In linea con il Piano Strategico del Turismo (PST) 2023-2027 e le proprie funzioni, l’Amministrazione mira a progettare, incentivare e sviluppare nuovi servizi digitali innovativi volti a migliorare l’attrattività e la competitività dell’offerta turistica attraverso l’innovazione, uno dei pilastri strategici su cui si fonda il PST.

In tale contesto gli obiettivi perseguiti dall’Amministrazione possono essere sintetizzati nella definizione dell’evoluzione strategica dei servizi rivolti agli utenti, nelle diverse categorie individuabili (cittadini, imprese, altre PA, etc.); nel disegno della corrispondente strategia digitale che, in affiancamento ai processi amministrativi tradizionali, consenta il raggiungimento degli obiettivi strategici dell’Amministrazione in ottica di trasformazione digitale; nella progettazione ad alto livello i servizi digitali e nel disegno dei processi necessari all’erogazione di tali servizi, anche mediante creazione di strumenti digitali customizzati rispetto al fabbisogno specifico; nel rafforzamento del turismo digitale innovativo, sfruttando il potenziale tecnologico proveniente dall’ecosistema della nuova imprenditorialità per offrire servizi innovativi, sicuri, sostenibili e adatti alle specifiche esigenze degli utenti.

Pertanto, al fine di pianificare e implementare i futuri interventi, il Ministero del Turismo ha rilevato la necessità di fruire dell’attività di supporto specialistico alla Digital Transformation, così da mappare e valutare lo stato dell’arte dei servizi digitali offerti, per giungere a definire le iniziative e le esigenze di sviluppo di nuove soluzioni tecnologiche e di servizi digitali innovativi.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Come Amministrazione Pubblica, al fine di proseguire nelle attività volte a favorire la trasformazione digitale è necessario utilizzare strumenti per l'approvvigionamento di beni e servizi agili, in linea con l'evoluzione tecnologica e le disposizioni normative.

In tale contesto, il Ministero intende richiedere l'attivazione del servizio di **disegno della mappa dei servizi digitali** della Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il Turismo, per consolidare e sviluppare il proprio disegno strategico di scouting, mappatura e validazione di nuovi servizi digitali innovativi. In particolare, nell'ambito dei percorsi di innovazione e trasformazione digitale del Ministero, le attività oggetto del presente Piano dei Fabbisogni riguardano:

- il Programma Innovation Network, attivato dal Ministero nel 2022, quale rete stabile di collaborazioni con primari Operatori dell'ecosistema dell'innovazione (cosiddetti acceleratori di startup), per individuare e supportare nuove imprese, servizi digitali e soluzioni ad alto contenuto innovativo, tecnologie emergenti, modelli di servizio ad alto potenziale impatto nel settore del turismo;
- i progetti di innovazione in favore del settore turistico e ricettivo, a valere sui fondi nazionali, tra cui il Fondo unico nazionale per il turismo;
- gli investimenti di competenza nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza;
- le misure e i programmi statali di incentivazione e di sostegno delle imprese di settore.

1.3 ASSUNZIONI

N/A

1.4 RIFERIMENTI

IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
L1.S1	Disegno della Strategia Digitale
L1.S2	Disegno del Piano Strategico ICT
L1.S3	Disegno della Mappa dei Servizi Digitali dell'Amministrazione

1.5 ACRONIMI E GLOSSARIO

DEFINIZIONE/ACRONIMO	DESCRIZIONE
AQ	Accordo Quadro
CAD	Codice dell'Amministrazione Generale
ICT	Information and Communications Technology
Mitur	Ministero del Turismo
PA	Pubblica Amministrazione
RTI	Raggruppamento temporaneo di impresa
RUAC	Responsabile unico delle attività contrattuali
Accordo Quadro/AQ	L'Accordo Quadro stipulato tra il/i Fornitore/i aggiudicatario/i e Consip S.p.A., per ciascun Lotto, all'esito della procedura di gara di prima fase.
Aggiudicatario/Fornitore	Se non diversamente indicato va inteso ciascuno degli aggiudicatari, per ciascuno dei Lotti della fornitura.

DEFINIZIONE/ACRONNIMO	DESCRIZIONE
Amministrazione/i Contraente/i	Pubbliche Amministrazioni che hanno siglato o intendono affidare un contratto esecutivo con il Fornitore per l'erogazione di uno dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro.
Capitolato Tecnico Generale	Il documento che definisce il funzionamento e i requisiti comuni ai lotti oggetto della presente iniziativa
Capitolato Tecnico Speciale	Il capitolato tecnico che disciplina i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi della singola tipologia di servizio per ciascun lotto, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.
Contratto Esecutivo	Il Contratto stipulato tra Amministrazione Contraente e Fornitore ed avente ad oggetto i servizi professionali di compliance e controllo del presente AQ (Lotto 1).
Piano dei fabbisogni	Il documento inviato dall'Amministrazione al Fornitore al quale la medesima affida il singolo Contratto Esecutivo.
Piano Operativo	Il documento, inviato dal Fornitore all'Amministrazione, contenente la traduzione operativa dei fabbisogni espressi dall'Amministrazione.
Accordo Quadro/AQ	L'Accordo Quadro stipulato tra il/i Fornitore/i aggiudicatario/i e Consip S.p.A., per ciascun Lotto, all'esito della procedura di gara di prima fase.

2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE



DATI ANAGRAFICI DELL'AMMINISTRAZIONE

Ragione sociale Amministrazione	Ministero del Turismo
Indirizzo	Via di villa Ada, 55
CAP	00199
Comune	Roma
Provincia	RO
Regione	Lazio
Codice Fiscale	96480590585
Indirizzo mail	-
PEC	segretariatogenerale@pec.ministeroturismo.gov.it
Codice IPA	WQF3ZW8F



DATI ANAGRAFICI REFERENTE DELL'AMMINISTRAZIONE

Nome	Martina
Cognome	Rosato
Telefono	347/3164605
Indirizzo mail	martina.rosato@ministeroturismo.gov.it
PEC	

3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

3.1 CONTESTO AS IS DEI SERVIZI

Il presente Piano dei Fabbisogni nasce dalla necessità dell'Amministrazione di potenziare le proprie capacità digitali e di mappare e ridefinire i propri servizi, con l'obiettivo di accelerare la trasformazione digitale dei servizi che offre ai propri utenti, anche in linea con le tematiche del *Tourism Digital Hub*.

In particolare, il Ministero ha l'esigenza di migliorare la capacità amministrativa riferita alla progettazione e gestione di interventi rivolti agli operatori di settore, attraverso l'utilizzo di strumenti digitali esistenti e progettazione di nuovi strumenti customizzati. Nella fase attuativa degli interventi risulta fondamentale per l'Amministrazione rafforzare la capacità di interagire con utenti esterni (cittadini, imprese, operatori di settore, enti, etc.) mediante strumenti digitali ed aumentare internamente la capacità di gestione degli stessi, da parte del personale interno all'Amministrazione.

In tale contesto, particolare rilievo assume l'ambito dell'innovazione riferito al Programma *Innovation Network*, ovvero la rete di collaborazioni con operatori dell'ecosistema dell'innovazione, per co-progettare, sviluppare e gestire programmi congiunti a supporto di startup innovative e dell'innovazione nei servizi digitali nel turismo. Il contesto va nella direzione di sostenere una trasformazione innovativa dell'ecosistema turistico nazionale, promuovendo soluzioni digitali che integrino sostenibilità, inclusività e sicurezza, in linea con le direttive del Piano Strategico del Turismo 2023-2027.

La Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il turismo sostiene questi processi di trasformazione digitale e, pertanto, intende avvalersi del supporto specialistico previsto dal presente AQ.

3.2 CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO

Non sono presenti vincoli di tipo tecnico ed operativo e/o requisiti specifici per l'esecuzione delle attività oggetto dei servizi richiesti.

4. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO

4.1 OBIETTIVI E BENEFICI DA PERSEGUIRE

Nell'ambito delle attività di trasformazione digitale e in linea con il Piano Strategico del Turismo 2023-2027, l'attivazione della fornitura dovrà partire dall'assessment della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione e proseguire con il disegno della mappa dei servizi digitali *to be*, con l'obiettivo generale di arricchire i servizi offerti, aumentandone il valore aggiunto.

Il perimetro di applicazione della presente fornitura riguarda le attività di competenza della Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il turismo, con particolare riferimento al Programma *Innovation Network*. Tale Programma prevede un complesso di attività peculiari di interfacciamento, valutazione, co-sviluppo da attivare con l'ecosistema dell'innovazione italiano e della nuova imprenditorialità innovativa nell'ambito del turismo.

Queste attività si inseriscono nell'ambito del processo di trasformazione digitale perseguito dal Ministero, mirato alla valorizzazione di tutta la filiera turistica italiana ed alla crescita dell'ecosistema digitale nel turismo. Di seguito si qualificano nel dettaglio i servizi richiesti dall'Amministrazione.

4.1.1 L1. S3: Disegno della Mappa dei Servizi Digitali dell'Amministrazione

Nel perimetro delle competenze della Direzione Generale Promozione, Investimenti e Innovazione per il turismo (interventi destinati agli operatori di settore, investimenti PNRR, Programma *Innovation Network*, etc.) il servizio che si richiede prevede il supporto nell'analisi e valutazione dei servizi digitali e innovativi, al fine di identificarli e delinearli in modo chiaro e sistematico, evidenziando gli elementi distintivi di ciascuno e fornendo una panoramica esaustiva delle modalità di erogazione verso l'utenza di riferimento.

Più in dettaglio, l’attivazione della fornitura dovrà supportare le attività dell’Amministrazione nelle seguenti aree:

- a) **mappatura dei servizi digitali dell’Amministrazione**, con l’obiettivo di descrivere in modo esaustivo e completo l’erogazione dei servizi verso l’utenza di riferimento (interna ed esterna all’Amministrazione), specifico per ciascun intervento/progetto. Identificazione e analisi approfondita dei progetti di innovazione (cosiddetti “progetti di validazione” e “progetti di sviluppo”), proposti nell’ambito dell’Innovation Network del Ministero del Turismo;
- b) **valutazione e posizionamento dei servizi digitali proposti con riferimento all’ecosistema dell’innovazione**: assesment dei servizi digitali nell’ambito dell’ecosistema dell’innovazione nel settore del turismo, al fine di supportare una mappa aggiornata dei servizi digitali dell’Amministrazione e favorire l’utilizzo di strumenti digitali anche per agevolare la gestione dei processi amministrativi. Questa area si pone come obiettivo il raggiungimento di risultati di semplificazione e digitalizzazione dei processi;
- c) **progettazione della mappa digitale to be**: progettazione della mappa dei servizi to be di processi che valorizzino i servizi digitali innovativi, attraverso la collaborazione con l’ecosistema dell’innovazione e le filiere nel turismo, nell’ambito della promozione della trasformazione digitale e delle finalità strategiche dell’Amministrazione.

4.2 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE

INDICATORI QUANTITATIVI		VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
	Numero servizi aggiuntivi offerti all’utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	5	9

5. SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

5.1 SINTESI DEI SERVIZI RICHIESTI

 SERVIZI RICHIESTI				
ID	NOME SERVIZIO	VOCE DI COSTO	QUANTITÀ	IMPORTO
L1.S3	Disegno della Mappa dei Servizi Digitali dell’Amministrazione	266,60 €	1995	531.867,00 €
			TOTALE	531.867,00 €

Indicare se il contratto esecutivo è finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC.

5.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL’AMMINISTRAZIONE

Persone	Ruoli
<i>Dott.ssa Martina Rosato</i>	Responsabile Unico Progetto
<i>Dott.ssa Benedetta Rizzo</i>	Direttore Esecuzione Contratto

5.3 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

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

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

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

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

6. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO SERVIZI

6.1 ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI

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

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

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

 SERVIZI RICHIESTI			
ID	NOME SERVIZIO	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	QUANTITÀ
L1.S3	Disegno della Mappa dei Servizi Digitali dell'Amministrazione	GG/PP	1195

6.2 ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI

Il progetto non presenta elementi qualitativi dei servizi.

6.3 ESIGENZE FORMATIVE

Il progetto non presenta esigenze formative individuate correlate con la realizzazione dell'intervento.

6.4 PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI

La durata della fornitura è di 12 mesi dalla data di attivazione.

	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.S3												

6.5 SUBAPPALTO

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

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016, vigente ratione temporis.

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

6.6 LIVELLI DI SERVIZIO

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

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

	IQ09 - Rispetto Pianificazione dell'Intervento	Rispetto della pianificazione dell'intervento.	IQ09≤0
	IQ13 - Mancata segnalazione scostamenti	Numero di criticità emerse e non individuate/segnalate tempestivamente	IQ13≤5
	IQ14 - Rilievi sui servizi	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti tutti i servizi erogati	IQ14≤2