

Servizi di System Management per la PA - Accordo Quadro Sistemistico Contenuti e Opportunità per gli enti del Sistema Sanitario Nazionale

a cura di **Patrizia Fortunato**

In una logica di Restart Italia, si pone all'ordine del giorno la riflessione sulla modernizzazione della PA, chiamata a rivedere i propri modelli di innovazione organizzativa e gestionale. Nell'intento di fornire supporto alla PA, Consip ha individuato uno standard nelle procedure per gli acquisti pubblici che sempre più amministrazioni stanno adottando. Un unico strumento, l'Accordo Quadro sistemistico, attraverso il quale superare le difficoltà presenti nelle fasi di procurement della PA e procedere ad aggiudicare appalti specifici per la fornitura di Servizi di System Management, ovvero quei servizi sistemistici riguardanti le infrastrutture hardware e software di base, i processi di service management opzionali e i centri servizi per attività operative extra, erogabili sia in modalità on site che in modalità remota.

Il tema è stato al centro del digital tour organizzato da **FPA in collaborazione con IBM**, lo scorso 29 settembre, in un confronto attivo tra i referenti dell'innovazione della PA e del territorio. Un incontro interattivo, durante il quale sono state sollevate delle sollecitazioni che qui esporremo.

IBM, leader mondiale nella tecnologia e nell'innovazione, nei servizi infrastrutturali, nei Cloud & Cognitive, ha creato appositamente al suo interno un pool di specialisti in grado di rispondere end to end al cambiamento di mercato, promosso qualche anno fa da Consip con l'introduzione dei framework nazionali, convenzioni e accordi quadro, ultimo tra questi l'Accordo Quadro sistemistico, in linea dalla fine dello scorso anno sul "sistema Acquisti in Rete" predisposto da Consip.

L'esperienza dell'unità IBM, relativamente all'Accordo Quadro applicativo che Consip ha bandito nel 2015, entrato operativo nel 2016-2017, è esemplare. Si tratta di un framework che ha lanciato all'interno 96 appalti specifici ai quali è stata data risposta in meno di 2 anni, grazie all'istituto dell'Accordo Quadro, che ha sostituito la singola stazione appaltante, e al modello organizzativo che IBM ha subito sposato, passando da un'organizzazione cliente-centrica a un team stabile che ha il controllo di tutto l'Accordo Quadro e non della singola opportunità, favorendo una sinergia tra amministrazione, esperienze e best practis sia a livello locale che a livello centrale.

L'Accordo Quadro sistemistico è uno strumento veloce e flessibile, sono già stati banditi circa 5 appalti specifici con dei tempi inimmaginabili soltanto alcuni anni fa. È singolare l'esempio di un appalto del Ministero dell'Interno, pubblicato l'11 maggio e in aggiudicazione definitiva dopo neanche 4 mesi.

Riportiamo brevemente lo schema di questo Accordo Quadro sistemistico. L'oggetto fondamentale dell'Accordo sono i servizi sistemistici, che si articolano in tre categorie: base, opzionali e accessori. I servizi sistemistici base sono quei servizi necessariamente presenti per la quotidiana conduzione operativa di sistemi operativi della PA, cioè tutte le attività che servono per la gestione dei Centri Elaborazione Dati (CED) e dei sistemi open (Windows, Linux, Unix).

A questi si possono aggiungere i servizi opzionali di supporto specialistico, che riguardano il monitoraggio notturno e festivo, la reperibilità o interventi fuori orario, e i servizi accessori che potrebbero essere richiesti per la gestione di infrastrutture non standard, ad esempio per fronteggiare situazioni di disaster recovery.

La seconda edizione ha un valore economico di circa 300 milioni di euro e una durata di 24 mesi, più 12 per l'eventuale proroga se dovesse ancora avere capienza e all'interno di questo periodo possono essere banditi appalti specifici, che devono prevedere una base d'asta minima di 3 milioni di euro e una durata complessiva compresa tra 1 e 5 anni. La parte tecnica dell'Appalto specifico può essere personalizzata, adattata alle diverse esigenze, e tutto questo si concretizza in una richiesta e offerta attraverso il disciplinare tecnico e il capitolato d'oneri, in cui puntualizzare i requisiti e i servizi, il

contesto tecnico e i profili professionali da coinvolgere.

Ricordiamo che IBM, insieme ad Almagora, Enterprise Services Italia e Fastweb, è tra le aziende mandatarie dei quattro Raggruppamenti Temporanei d'Impresa (RTI), ai quali è stato aggiudicato l'accordo. Ma qual è il punto di vista dell'azienda fornitrice rispetto all'Accordo Quadro sistemistico? Per IBM l'Accordo Quadro non è solamente conduzione operativa e supporto specialistico, ma anche supporto per garantire il costante allineamento con l'evoluzione tecnologica del mercato ICT e definirne la crescita, quasi a sancire un percorso da intraprendere insieme a fornitori e amministrazioni, fianco a fianco.

Come IBM ha deciso di affrontare questa opportunità? Ricercando sul mercato le aziende che avessero al suo pari delle caratteristiche distintive, ovvero un mix di persone, processi, strumenti e capacità di gestirli, e ha trovato queste caratteristiche distintive in cinque società: "Accenture" leader mondiale nella consulenza strategica e direzionale nei servizi alle imprese; "Sistemi Informativi" che con il suo centro servizi detiene una profonda esperienza maturata nell'ambito della pubblica amministrazione; "Accenture technology Solutions" che è l'azienda del gruppo Accenture dedicata agli Innovation technology; "Insirio" ed "Expleo" dalle elevate competenze sistemistiche, con grandi esperienze nei mercati PAL e PAC.

Le caratteristiche distintive di queste 5 aziende di fatto hanno permesso di raggiungere gli obiettivi che la compagine si è posta di raggiungere sin dal primo momento: **obiettivi di semplificazione**, attraverso una chiara e univoca identificazione delle responsabilità e metodologia allineate ai migliori standard del mercato; **obiettivi di trasparenza**, ovvero la capacità di controllare e monitorare e valutare lo stato di avanzamento complessivo della fornitura; **obiettivi di flessibilità**, attraverso una presenza capillare sul territorio e la capacità di rispondere tempestivamente a richieste urgenti delle amministrazioni e infine **obiettivi di innovazione**, per la capacità di pianificare ed eseguire progetti di innovazione digitale e tecnologica in termini di tecnologie e di processi.

Ci si chiede come questo impianto di Accordo Quadro con gli appalti specifici possa accordarsi con la fruibilità reale da parte delle pubbliche amministrazioni locali, non sempre pronte a sfruttare nuovi strumenti. Questo nuovo appalto per la gestione dei sistemi informativi viene offerto secondo delle metriche che si traducono in canoni di utilizzo, quindi sostanzialmente in termini di spesa corrente. Appare quindi lecito chiedersi se si stanno incontrando delle difficoltà nel realizzare accordi con le pubbliche amministrazioni a livello delle altre regioni. La capacità di spesa corrente è sempre più ridotta, mentre si continuano a concedere spese per investimenti. Il che è molto in contraddizione con una logica che spinge sempre più le pubbliche amministrazioni ad usufruire di un proprio servizio piuttosto che del cloud, secondo logiche completamente distinte e differenti rispetto a una spesa per investimento e logiche che prevedono necessariamente delle spese correnti in quanto canone.

Come poter fare interfacciare un'amministrazione locale, che ha un budget limitato, a questo tipo di Accordo Quadro? L'intero budget di spesa corrente assegnato all'unità informatica, ad esempio, degli Istituti Fisioterapici Ospitalieri (IFO) è di circa 4 milioni e mezzo annui. È chiaro che questo precluderebbe l'accesso all'Accordo Quadro sistemistico che prevede una base d'asta minima di 3 milioni. Se si inserissero all'interno dell'Accordo Quadro tutti i vari contratti manutentivi, in atto in un'azienda ospedaliera, si azzererebbe completamente il budget, senza una gestione reale delle necessità che quotidianamente si pongono come emergenze o attività impreviste.

Si sottolinea la possibilità di fare aggregazioni tra enti che partecipano a un appalto specifico e si suddividono la parte di budget; si ricorda la durata complessiva dell'accordo specifico sino a un massimo di 5 anni e quindi la possibilità di spalmare in 60 mesi 3 milioni di euro; e infine si richiama il criterio dell'aggiudicazione al prezzo più basso, i 3 milioni previsti rappresentano solo la base d'asta degli appalti a rilancio economico.

Si sono registrate esperienze di aggregazioni da parte dei dipartimenti di uno stesso cliente, in cui ciascuno ha proposto i propri requisiti, quindi nulla vieta che ci siano aggregazioni di clienti che

rispettino un set di indicatori di qualità comuni. C'è una struttura Consip alla quale è demandata l'attività di raccolta delle particolari esigenze e di supporto alle amministrazioni alle quali è possibile rivolgersi per la redazione di un capitolato composto da più realtà, nel caso si decida di partecipare in forma aggregata.

Infine, sul portale c'è tutta la documentazione necessaria per come si sviluppa un appalto specifico Consip; ci sono le offerte tecniche dell'Accordo Quadro, che si possono consultare per vedere quali potenzialità i concorrenti possono mettere il campo per poi realizzare l'appalto specifico.