

DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL COMITATO ESECUTIVO NELLA RIUNIONE DEL 21 LUGLIO 2020

IL COMITATO ESECUTIVO

“Visto l’articolo 8, comma 1, lettera d), della legge 7 agosto 2015, n. 124, che ha delegato il Governo ad introdurre un’unica modalità di archiviazione dei dati di proprietà e di circolazione degli autoveicoli, dei motoveicoli e dei rimorchi; visto l’articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 29 maggio 2017, n. 98 e smi, con cui, in attuazione della citata legge 7 agosto 2015, n. 124, è stato previsto che, a decorrere dal 1° gennaio 2020, la carta di circolazione costituisca il documento unico contenente i citati dati di circolazione e di proprietà; visto in particolare l’art. 1, comma 4 bis, del predetto decreto legislativo, introdotto con legge 27 dicembre 2019, n. 160, che prevede la gradualità nell’utilizzazione delle procedure telematiche per il rilascio del documento unico, da completare comunque entro il 31 ottobre 2020; vista la deliberazione adottata dal Consiglio Generale nella seduta del 30 ottobre 2018, con la quale è stata autorizzata la stipula, ai sensi dell’art.15 della legge n.241/1990 ed in attuazione delle previsioni del citato decreto legislativo n. 98/2017, di un Accordo-quadro di collaborazione tra l’ACI ed il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - MIT, finalizzato alla realizzazione di sinergie ed economie gestionali, mediante una maggiore interoperabilità dei servizi e dei flussi informativi, allo scopo di conseguire il comune obiettivo di pervenire alla definizione delle procedure di emissione del documento unico di circolazione e di proprietà; preso atto che con la medesima deliberazione è stato altresì conferito mandato al Comitato Esecutivo ai fini del rilascio dell’autorizzazione alla sottoscrizione degli Atti Esecutivi connessi e consequenti all’Accordo-quadro stesso, finalizzati alla definizione del perimetro e dei contenuti dei servizi infrastrutturali ed applicativi, nonché delle modalità di utilizzo e delle responsabilità correlate alle diverse attività; preso atto che, con deliberazione adottata nella riunione del 15 novembre 2018, è stata autorizzata la stipula del primo Atto Esecutivo connesso al citato Accordo-quadro, con il quale è stata definita una prima area di cooperazione, individuando e disciplinando le soluzioni tecnologiche ed architettoniche per la gestione digitale dei documenti e dei fascicoli di supporto alla presentazione delle pratiche nell’ambito delle procedure connesse al rilascio del documento unico di circolazione e di proprietà, basate sull’utilizzo della FEA-Firma Elettronica Avanzata e sulla FDR-Firma Digitale Remota, idonee ad assicurare le necessarie garanzie di sicurezza informatica e giuridica nel quadro del nuovo assetto di gestione telematica dei processi, come definito dal citato decreto legislativo n. 98/2017, in coerenza con le prescrizioni di cui al Codice dell’Amministrazione Digitale e con gli obiettivi dell’Agenda Digitale Italiana; vista la nota della Direzione Centrale Sistemi Informativi ed Innovazione del 30 giugno 2020, concernente la proposta di stipula di un

secondo Atto Esecutivo tra le parti, volto, in particolare, a disciplinare la collaborazione tra l'Ente ed il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per la gestione integrata delle problematiche inerenti all'assistenza alle nuove procedure del documento unico verso gli operatori professionali, stante l'attuale non armonizzazione dell'architettura delle piattaforme di assistenza in uso da parte del citato Dicastero e dell'ACI; visto lo schema di Atto Esecutivo all'uopo predisposto ed i relativi allegati; preso atto dell'oggetto e dell'ambito operativo della collaborazione, finalizzata alla progettazione e alla realizzazione, previa costituzione di un apposito *team* congiunto, di un sistema integrato di assistenza verso i vari operatori professionali che utilizzano il sistema e le procedure del documento unico, con definizione di processi integrati di monitoraggio e conduzione applicativa; considerati in particolare gli obblighi a carico delle parti ai fini della realizzazione del "Piano di attuazione dei servizi", allegato all'Atto Esecutivo stesso; tenuto conto che ciascuna parte si farà carico degli oneri derivanti dall'esercizio delle attività previste nell'ambito dell'accordo, nei limiti degli stanziamenti iscritti a bilancio a legislazione vigente ed in conformità alle previsioni del decreto legislativo n.98/2017; preso atto relativamente alla durata, che l'Atto Esecutivo in parola è inscindibilmente collegato all'Accordo-quadro di collaborazione MIT- ACI e che, quindi, sarà operativo fino a quando saranno in vigore le norme che prevedono l'emissione del documento unico; tenuto conto del parere favorevole espresso dall'Avvocatura dell'Ente in merito allo schema di atto in parola; considerato che il Data Protection Officer-DPO dell'ACI ha riscontrato la coerenza del testo rispetto alla disciplina nazionale e comunitaria in materia di protezione dei dati personali; tenuto conto che il testo predisposto è conforme a quanto previsto al Capo V del vigente Regolamento di attuazione del sistema ACI di prevenzione della corruzione, concernente la stipula da parte dell'ACI di Accordi di collaborazione con altre Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art.15 della legge n.241/1990; ritenuto di dare corso al citato Atto Esecutivo, allo scopo di migliorare i livelli di assistenza nell'ambito del sistema e delle procedure di rilascio del documento unico di circolazione e di proprietà; **autorizza**, ai sensi dell'art.2, comma 4, dell'Accordo-quadro di collaborazione tra l'ACI ed il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - MIT, la stipula dell'Atto Esecutivo tra l'ACI e lo stesso MIT per la gestione integrata delle problematiche inerenti all'assistenza alle nuove procedure del documento unico verso gli operatori professionali di cui in premessa, in conformità allo schema di atto allegato al verbale della seduta sotto la lett. D), che costituisce parte integrante della presente deliberazione; **conferisce mandato** al Presidente per la relativa sottoscrizione, con facoltà di apportare ogni eventuale modifica e/o integrazione di carattere formale che dovesse rendersi necessaria ai fini del perfezionamento dell'atto medesimo.".

ATTO ESECUTIVO N. 2

DELL'ACCORDO QUADRO DI COLLABORAZIONE IN ATTUAZIONE

DEL D. LGS. n. 98/2017 IN MATERIA DI DOCUMENTO UNICO DI

CIRCOLAZIONE E DI PROPRIETA'

tra

il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (di seguito, per brevità, MIT)

con sede in Roma, Via Giuseppe Caraci n. 36, Codice Fiscale 97532760580,

in persona del Direttore Generale della Direzione Generale per la

Motorizzazione, Ing. Dott. Alessandro Calchetti

e

l'Automobile Club d'Italia (di seguito, per brevità, ACI), con sede in Roma,

Via Marsala n. 8, Codice Fiscale 00493410583, Partita IVA 00907501001, in

persona del Presidente Ing. Angelo Sticchi Damiani

di seguito, definite congiuntamente Parti e disgiuntamente Parte.

Premesse

VISTO il Regio Decreto legge 15 marzo 1927, n. 436, convertito dalla Legge

19 febbraio 1928, n. 510, istitutivo del Pubblico Registro Automobilistico

(PRA) presso l'Automobile Club d'Italia, ed in particolare l'articolo 11 che

prevede l'istituzione, presso ogni sede provinciale dell'ACI, di un Pubblico

Registro Automobilistico;

VISTO il Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 recante "Riforma

dell'organizzazione del Governo, a norma dell'articolo 11 della Legge 15

marzo 1997, n. 59", ed in particolare gli articoli 41 e seguenti, relativi alle

attribuzioni e all'organizzazione del MIT;

VISTO il Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2014, n. 72

recante il Regolamento di organizzazione del Ministero delle Infrastrutture e

dei Trasporti;

VISTO l'articolo 8, comma 1, lettera d) della Legge 7 Agosto 2015, n. 124,

che ha delegato il Governo ad introdurre, ai fini della riduzione dei costi

connessi alla gestione dei dati relativi alla proprietà e alla circolazione dei

veicoli e della realizzazione di significativi risparmi per l'utenza, un'unica

modalità di archiviazione finalizzata al rilascio di un documento unico

contenente i dati di proprietà e di circolazione di autoveicoli, motoveicoli e

rimorchi;

VISTO il Decreto legislativo 29 maggio 2017, n. 98, con il quale è stata data

attuazione alla delega di cui alla Legge n. 124 del 2015, ed in particolare

l'articolo 1, comma 1, il quale ha previsto che, a decorrere dal 1° gennaio

2020 (termine così prorogato dall'articolo 1, comma 1135, lett. b), della Legge

30 dicembre 2018, n. 145) “*la carta di circolazione, redatta secondo le*

disposizioni contenute nella direttiva 29 aprile 1999, n. 1999/37/CE del

Consiglio, costituisce il documento unico contenente i dati di circolazione e di

proprietà degli autoveicoli, dei motoveicoli e dei rimorchi ricadenti nel regime

dei beni mobili registrati di cui al libro VI, titolo I, capo III, sezione I, del codice

civile”;

CONSIDERATA l'esigenza di completare la realizzazione dell'intero sistema

tecnico-organizzativo, nonché delle procedure telematiche per il rilascio del

documento unico entro il termine del 31 ottobre 2020, così come previsto

dall'art. 1, comma 4-bis, del D.Lgs n. 98/2017, come introdotto dall'art. 1,

comma 687 della Legge 27 dicembre 2019, n. 160;

CONSIDERATO che il MIT, nell'ambito dei propri compiti istituzionali inerenti

alla disciplina dei mezzi di trasporto terrestri, provvede, tra l'altro, alla gestione e al rilascio della carta di circolazione redatta secondo le disposizioni contenute nella direttiva 1999/37/CE del Consiglio 29 aprile 1999;

CONSIDERATO che l'ACI è un Ente pubblico non economico, a base associativa, di rilevanza nazionale, preposto a servizi di pubblico interesse, che cura i processi amministrativi inerenti ai veicoli e gestisce, ai sensi del Regio Decreto legge 15 marzo 1927, n. 436, convertito dalla Legge 19 febbraio 1928, n. 510, il Pubblico Registro Automobilistico;

CONSIDERATA l'esigenza di creare sinergie ed economicità gestionali tra le Parti, anche mediante scambio e interoperabilità di servizi e flussi informativi, per la realizzazione degli obiettivi previsti dal Decreto legislativo 29 maggio 2017, n. 98, in tema di Documento unico di circolazione e di proprietà;

VISTO l'articolo 15 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni, che prevede la possibilità per le Pubbliche Amministrazioni di operare e di concludere accordi, in settori condivisi e per finalità pubbliche, per disciplinare lo svolgimento di attività di comune interesse, nell'ottica di realizzare sinergie ed economie di implementazione e di erogazione dei servizi per i cittadini utenti;

VISTO l'Accordo Quadro stipulato il 2 novembre 2018 tra il MIT e l'ACI, a seguito di autorizzazione del Gabinetto del MIT con nota n. 34752 del 17 ottobre 2018 e del Consiglio Generale di ACI nella seduta del 30 ottobre 2018, finalizzato, in particolare, all'eliminazione di ogni possibile duplicazione, in termini di sistemi, di tecnologie e di apparati hardware e prodotti software, operando anche una ripartizione delle attività in capo alle

Parti per filiere omogenee;

PRESO ATTO che il citato Accordo Quadro, ferma restando la responsabilità delle Parti per i procedimenti amministrativi di rispettiva competenza, prevede di rinviare a specifici Atti Esecutivi la definizione dell'esatto perimetro dei servizi, delle modalità esecutive e delle responsabilità correlate alle attività che le Parti dovranno pariteticamente svolgere, attività da individuarsi anche in relazione ai risultati dello studio e dell'analisi propedeutica effettuata dal Comitato Tecnico Permanente istituito con Decreto Dirigenziale del 25 maggio 2018, n. 186 (nel seguito anche CTP);

CONSIDERATO che le Parti, nel contesto e sui presupposti dell'Accordo Quadro, hanno stipulato in data 16 novembre 2018 un Atto Esecutivo con il quale hanno definito una prima area di cooperazione, individuando e disciplinando le soluzioni tecnologiche ed architetturali per la gestione digitale dei documenti e dei fascicoli di supporto alla presentazione delle pratiche nell'ambito della gestione e del rilascio del Documento unico di circolazione e di proprietà, basate sull'utilizzo della FEA - Firma Elettronica Avanzata, e sulla FDR – Firma Digitale Remota, idonee ad assicurare le necessarie garanzie di sicurezza informatica e giuridica nell'ambito del nuovo assetto di gestione telematica dei processi, come definito dal citato D.Lgs n. 98/2017, in coerenza con le prescrizioni di cui al Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e con gli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana;

CONSIDERATO che l'attuale architettura delle piattaforme di assistenza in uso da parte di MIT e di ACI non è armonizzata e che l'introduzione delle nuove procedure inerenti al Documento Unico presuppone necessariamente una gestione integrata delle problematiche inerenti alla assistenza agli

operatori professionali;

PRESO ATTO della opportunità di: (I) condividere processi di assistenza integrati e strumenti di gestione eterogenei anche ai fini dell'integrazione della conduzione applicativa; (II) realizzare un sistema automatizzato ed integrato di informazioni che consenta di indirizzare correttamente e tempestivamente le richieste di assistenza; (III) definire una gestione efficiente del carico di richieste di assistenza – ticket – giornalieri; (IV) realizzare un sistema integrato nella programmazione e nella comunicazione, agli operatori professionali interessati, della pianificazione dei rilasci software e delle indicazioni operative correlate; (V) accelerare la strutturazione delle attività di assistenza di primo livello da parte dei Poli Telematici;

TENUTO CONTO della volontà delle Parti di disciplinare con il presente Atto Esecutivo, nel contesto e sui presupposti dell'Accordo Quadro del 2 novembre 2018, l'istituzione di un team per la realizzazione e la progettazione di un sistema integrato di assistenza e per l'integrazione dei processi di conduzione applicativa;

CONSIDERATO che per l'esecuzione delle attività previste le Parti utilizzeranno le risorse stanziate nei rispettivi bilanci;

CONSIDERATO che il sistema previsto dall'Accordo Quadro del 2 novembre 2018, dall'Atto Esecutivo del 16 novembre 2018 e dal presente Atto Esecutivo rientra negli obiettivi di digitalizzazione e di riorganizzazione delle Pubbliche Amministrazioni previsti nel Codice dell'Amministrazione Digitale, nell'ottica di razionalizzazione e di semplificazione dei procedimenti amministrativi, delle attività gestionali, dei documenti, della modulistica, delle modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese,

e di utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione in

armonia con le prescrizioni tecnologiche definite nelle Linee Guida
dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID);

CONSIDERATO quanto previsto dal Considerando 31 della Direttiva
2014/24/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, in merito alla notevole
incertezza giuridica circa la misura in cui i contratti conclusi tra enti nel settore
pubblico debbano essere disciplinati dalle norme relative agli appalti pubblici
e alla conseguente necessità di precisare in quali casi i contratti conclusi
nell'ambito del settore pubblico non sono soggetti all'applicazione delle
norme in materia di appalti pubblici;

VISTA la Legge 6 novembre 2012, n. 190 recante "disposizioni per la
prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella PA",
nonché il Decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 recante "revisione e
semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione,
pubblicità e trasparenza";

TENUTO CONTO dell'obbligo per le pubbliche amministrazioni di pubblicare
sui propri siti istituzionali gli accordi con altre pubbliche amministrazioni, ai
sensi di quanto previsto dall'articolo 23 del Decreto Legislativo 14 marzo
2013, n. 33, in merito agli obblighi di pubblicazione concernenti i
provvedimenti amministrativi.

Tutto quanto sopra premesso si conviene quanto segue.

Art. 1 – Premesse e allegati

1. Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale
del presente Atto Esecutivo.

Art. 2 – Oggetto e ambito operativo

1. Il presente Atto Esecutivo dell'Accordo Quadro di collaborazione di cui alle premesse, nel rispetto delle competenze istituzionali di ciascuna delle Parti, istituisce un team per la realizzazione e la progettazione di un sistema integrato di monitoraggio ed assistenza, operante sotto la guida del Comitato Tecnico Permanente, istituito con D.D. n. 186 del 25 maggio 2018, che sarà attivato attraverso le strutture tecniche interessate – ACI Informatica S.P.A. quale società in house di ACI e DXC Technology s.r.l. quale società che attualmente gestisce, in virtù di affidamento a seguito di gara pubblica, il sistema informatico della Direzione Generale per la Motorizzazione – mettendo a fattor comune le proprie esperienze e conoscenze.
2. Il team, operando a supporto del Single Point Of Contact (d'ora in poi per brevità SPOC) per l'erogazione del servizio di assistenza verso i vari operatori professionali che utilizzano il sistema e le procedure del Documento Unico e delle strutture tecniche che garantiscono il funzionamento complessivo del sistema, definirà processi integrati di monitoraggio e conduzione applicativa (quali Assistenza applicativa di 2° livello e Change Management). Il team, su richiesta del Comitato Tecnico Permanente e autorizzazione delle Parti, potrà, nei casi in cui se ne ravvisi la necessità, dare indicazioni sulla realizzazione di specifici software di interfaccia che garantiscono l'integrazione tra le infrastrutture e gli applicativi già in uso.

3. Le soluzioni a carico di ciascuna Parte sono relative alla:

- a) progettazione dell'architettura di un Modello di Assistenza Target che condivida ed integri i sistemi di Change ed Incident;

b) definizione formale dei ruoli dei Poli concentratori come entità che

svolgono attività di 1° livello di assistenza per i propri associati,

finalizzato a mitigare i volumi in ingresso;

c) disponibilità di uno strumento condiviso ed integrato di gestione

dell'Assistenza ad uso degli operatori DT ed ACI a supporto di un

processo strutturato di gestione dei ticket al fine di migliorare i tempi

di presa in carico, indirizzamento e gestione dell'incident anche

attraverso la definizione di regole di instradamento automatico del

ticket verso la struttura competente;

d) disponibilità di strumenti di monitoraggio del sistema nel suo

complesso a disposizione dei team di assistenza e di conduzione

applicativa e sistemistica strutturato su 3 livelli:

a. analisi dei ticket che pervengono in assistenza

(monitoraggio puntuale);

b. analisi del funzionamento del sistema (monitoraggio

applicativo e sistemistico);

c. supporto agli utenti per verificare le attività in corso

(autodiagnosi);

4. Il progetto è finalizzato a rendere operativo un Team unico per il

Monitoraggio e l'Assistenza applicativa del D. U., operante attraverso

processi e strumenti del Sistema integrato di monitoraggio ed assistenza

di cui al precedente comma 1, secondo il Modello di gestione dei servizi

di cui all'Allegato 1, che è parte integrante del presente Atto.

Art. 3 –Obblighi delle Parti

1. Per la realizzazione di quanto previsto nel presente Atto Esecutivo, le

Parti assumono l'impegno di porre in essere le attività descritte nel Piano

di attuazione dei servizi di cui all'Allegato 2, che è parte integrante del
presente Atto, e, al fine di evitare duplicazioni dei sistemi, delle
tecnologie, degli apparati hardware e dei prodotti software, riutilizzeranno
ogni infrastruttura attualmente disponibile cooperando ai fini della
completa integrazione e operando in coerenza con i processi tecnico-
operativi descritti nella documentazione tecnica di proposta formulata
congiuntamente da MIT e ACI nell'ambito del CTP.

Art. 4 – Durata

1. Il presente Atto Esecutivo è inscindibilmente correlato all'Accordo Quadro
di collaborazione di cui alle premesse e pertanto è valido ed efficace fino
a che sono in vigore le norme che prevedono l'emissione del Documento
unico di circolazione e di proprietà.

Art. 5 – Oneri

1. Il presente Atto Esecutivo non comporta oneri economici da regolarsi tra
le Parti.
2. Ciascuna delle Parti si farà carico degli oneri derivanti dall'esercizio delle
attività di cui al presente Atto Esecutivo, nei limiti degli stanziamenti iscritti
a bilancio a legislazione vigente e in conformità alle previsioni del Decreto
legislativo n.98/2017.

Art. 6 – Responsabilità

1. Ciascuna Parte assume la responsabilità, in via diretta ed esclusiva, dei
propri servizi applicativi e delle informazioni messe a disposizione e ne
risponde in caso di disservizi all'utenza finale.

Art. 7 - Divieto di cessione

1. Tenuto conto della natura e della finalità della cooperazione tra le Parti, il presente Atto Esecutivo è incedibile.

Art. 8 - Obbligo di informazioni. Pubblicità

1. Ciascuna Parte – tenuto conto della natura della cooperazione attuata con il presente Atto Esecutivo e considerato che le attività potranno essere efficacemente realizzate solo a seguito di costante sinergia e puntuale scambio di informazioni – si impegna a fornire all'altra, in qualsiasi fase della collaborazione, ogni informazione o indicazione necessaria o utile per assicurare il regolare ed efficace andamento della collaborazione stessa.
2. Le Parti si impegnano reciprocamente a dare atto, sia in occasione di presentazioni pubbliche dei risultati conseguiti in esito al presente Atto Esecutivo sia in caso di redazione e pubblicazione di documenti relativi a detti risultati, che quanto realizzato consegue alla collaborazione instaurata con l'Atto Esecutivo stesso.

Art. 9 – Proprietà intellettuale

1. Il MIT e l'ACI garantiscono la piena disponibilità dei software utilizzati per l'erogazione dei servizi, ancorché di propria esclusiva proprietà o regolarmente licenziati.
2. Ciascuna Parte si obbliga a rispettare la titolarità dei diritti di proprietà industriale e intellettuale in capo all'altra Parte, relativamente a know-how, software, hardware.
3. Il diritto di proprietà e ogni altro diritto utilizzato per l'erogazione dei servizi resta di proprietà della Parte concedente; l'altra Parte potrà utilizzare detti servizi nei termini e per le finalità previsti dal presente Atto Esecutivo.

4. Ogni prodotto – hardware, software di base, applicazioni, e altro – realizzato o acquistato in licenza d’uso ai fini del rilascio del Documento unico di circolazione e di proprietà resta di proprietà della Parte che lo ha sviluppato o acquistato; l’altra Parte può utilizzarlo nei termini e per le finalità previsti dal presente Atto Esecutivo.

5. Il presente Atto Esecutivo non darà luogo tra le Parti a concessione di licenza o altro diritto di utilizzo di know-how, hardware, software, brevetti, modelli, copyright, o altri diritti di proprietà industriale e intellettuale. Tali diritti restano di esclusiva titolarità dell’avente diritto, e nessuna pretesa può essere avanzata e fatta valere da ciascuna delle Parti.

Art. 10 – Trattamento dei dati personali

1. Le Parti si impegnano reciprocamente ad osservare tutti gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di Protezione dei Dati Personalini, in particolare il Regolamento UE 2016/679 (“GDPR”), il Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, integrato con le modifiche introdotte dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, nonché ogni ulteriore norma dettata a livello nazionale o sovranazionale in materia di protezione dei dati, ivi compresi i provvedimenti emanati dall’Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personalini ovvero dal Comitato Europeo per la Protezione dei Dati.

2. Le Parti garantiscono che i dati personalini forniti in sede di sottoscrizione del presente Accordo saranno trattati, nel rispetto della Normativa, esclusivamente per l’esecuzione dello stesso.

3. Le Parti, in ordine al trattamento dei dati personalini di terzi, necessario per lo svolgimento delle attività finalizzate alla erogazione dei servizi di cui al presente Atto Esecutivo, assumono ai sensi dell’art. 26 del GDPR il ruolo

di Contitolari del trattamento dei dati personali nei termini disciplinati

dall’“Accordo di Contitolarietà nel trattamento dei dati personali”, già sottoscritto dalle parti.

Art. 11 – Risoluzione per impossibilità sopravvenuta

1. La sopravvenienza di norme che modifichino le vigenti disposizioni in materia di rilascio del documento unico, e in conseguenza le relative procedure telematiche, tale da rendere impossibile la prosecuzione delle attività di cooperazione applicativa, costituisce causa di risoluzione del presente Atto Esecutivo.
2. Con la cessazione del presente Atto Esecutivo ciascuna delle Parti interromperà immediatamente qualsiasi utilizzo dei servizi applicativi dell’altra Parte.

Art. 12 – Modifiche

1. A pena di nullità, ogni modifica e integrazione al presente Atto Esecutivo dovrà essere concordata, redatta per iscritto e sottoscritta dalle Parti.

Art. 13 – Controversie

1. Le Parti si impegnano a risolvere bonariamente ogni disaccordo o dissidio riferito al presente Atto Esecutivo. Le Parti, qualsiasi controversia dovesse tra le stesse insorgere in merito all’interpretazione, esecuzione e applicazione dell’Atto Esecutivo stesso, fanno rinvio a quanto previsto dal comma 1, lettera a), punto 2), dell’articolo 133 del Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104 in merito alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo.

Art. 14 – Sottoscrizione con firma digitale

1. Ai sensi dell’articolo 15 della Legge 7 agosto 1990, n. 241, il presente è

con firma digitale, ai sensi dell'articolo 24 del Decreto Legislativo 7 marzo

2005, n. 82, pena la nullità dello stesso.

Fatto, letto, approvato e sottoscritto, il

Per l'ACI

Per il MIT

Il Direttore Generale

Il Presidente

per la Motorizzazione

Ing. Angelo Sticchi Damiani

Ing. Dott. Alessandro Calchetti

ATTO ESECUTIVO N. 2 DELL'ACCORDO QUADRO DI COLLABORAZIONE IN
ATTUAZIONE DEL D. LGS. n. 98/2017 IN MATERIA DI DOCUMENTO UNICO
DI CIRCOLAZIONE E DI PROPRIETA'

**ALLEGATO 1
MODELLO DI GESTIONE DEI SERVIZI**

Premessa

Il Dipartimento dei Trasporti (Dipartimento) e l'Automobile Club D'Italia (ACI) operano attraverso sistemi separati di Monitoraggio, Conduzione ed Assistenza ai servizi, in piena autonomia attraverso processi e strumenti non integrati. Ciascun Ente prevede servizi finalizzati alla gestione dei rispettivi ambiti, coprendo in modo apparentemente esaustivo le necessità della propria utenza.

Il livello di cooperazione già in essere, realizzato a supporto delle procedure dello Sportello Telematico dell'Automobilista (D.P.R. n. 358/2000), non ha mai evidenziato particolari criticità derivanti da tale situazione e, nella maggior parte dei casi, è stato sufficiente affrontare il singolo problema contingente attivando eventi di collaborazione e condivisione estemporanei.

Il decreto legislativo n. 98 del 2017, attraverso l'introduzione del Documento Unico (DU), impone la necessità di una rafforzata cooperazione tra i due enti, che si concretizza attraverso il consolidamento di nuovi processi, fortemente integrati, per la gestione di gran parte dei procedimenti amministrativi che ineriscono i veicoli assoggettati all'obbligo di iscrizione al PRA.

Di conseguenza, vengono introdotte delle sostanziali innovazioni di processo che impattano fortemente sui requisiti di Monitoraggio, Conduzione ed Assistenza, tra cui si evidenziano, in particolare, i seguenti:

- L'unico punto di accesso ai servizi del D.U. è il Portale del Dipartimento dei Trasporti;
- Il processo di rilascio del D.U. è integrato in un unico workflow;
- La documentazione delle pratiche di rilascio del D.U. è totalmente digitalizzata;
- In ambito D.U. le applicazioni erogate dai due Enti, hanno un livello totale di cooperazione per esercire le funzioni previste dalla vigente normativa.

Criticità del modello in essere

L'applicazione del modello di gestione esistente al nuovo processo di emissione del DU ha manifestato, già nella prima fase di attuazione della riforma, una serie di criticità i cui aspetti più salienti sinteticamente illustrano:

- I processi di Monitoraggio, Conduzione ed Assistenza ai servizi messi in atto dai Gestori dei servizi dei due Enti, DXC per il Dipartimento e ACI Informatica per ACI, non sono integrati e sono attualmente erogati con strumenti eterogenei;

- Le informazioni rilevate sui sistemi di origine nell'esercizio delle ordinarie attività di gestione (monitoraggio, change, incident, problem, ecc.) non sono condivise tra le parti in maniera efficiente e sufficiente per indirizzare, correttamente e tempestivamente, le richieste e la soluzione dei problemi riscontrati dall'utenza;
- Con riguardo alle attività di Assistenza, si rileva un costante aumento del carico (numero ticket inevasi) con conseguenti disagi per l'utenza;
- Non è stato correttamente adeguato il ruolo dei Poli concentratori e delle Software House nel nuovo Modello di erogazione dei servizi per il DU, con conseguente carenza di coordinamento degli interventi; si è infatti riscontrata, in molti casi, l'apertura da più fonti del medesimo ticket.

Ciò amplifica la distorta percezione, da parte degli operatori professionali, che i processi siano stati complicati, stravolgendo le finalità di semplificazione perseguite dal D.L. n.98

Soluzione di alto livello

A) Requisiti di alto livello

Dalle criticità poste emerge la necessità di migrare verso un nuovo modello di gestione dei servizi, fondato sulla condivisione delle esperienze dei due Enti, in grado di rispondere in maniera adeguata alle esigenze dell'utenza, capace di realizzare e mantenere un ambiente unico di gestione e dotato di processi e strumenti integrati.

Appare infatti indispensabile che il nuovo modello consenta di mettere a fattor comune processi, strumenti e informazioni, in maniera strutturata, realizzando una visione unica del servizio e garantendo il costante allineamento fra le strutture di delivery.

I requisiti principali a cui la soluzione deve rispondere sono di seguito specificati:

- (I) Condivisione dei processi di assistenza integrati e degli strumenti di gestione eterogenei anche ai fini dell'integrazione della conduzione applicativa;
- (II) Realizzazione di un sistema automatizzato ed integrato di informazioni che consenta di indirizzare correttamente e tempestivamente le richieste di assistenza;
- (III) Definizione di una gestione efficiente del carico di richieste di assistenza – ticket – giornalieri;
- (IV) Realizzazione di un sistema integrato per la programmazione e la comunicazione, agli operatori professionali interessati, della pianificazione dei rilasci software e delle indicazioni operative correlate;
- (V) Accelerazione della strutturazione delle attività di assistenza di primo livello da parte dei Poli Telematici, individuati ed accreditati da ACI sulla base dei criteri e dei requisiti tecnici condivisi da MIT e ACI.

B) Il Team di Coordinamento integrato dei servizi di Monitoraggio, Conduzione ed Assistenza

Per realizzare il nuovo modello di gestione, con la partecipazione attiva dei referenti individuati da DXC per il Dipartimento ed ACI Informatica per ACI, appare quindi indispensabile la costituzione un Team misto di Coordinamento integrato dei servizi di Monitoraggio, Conduzione ed Assistenza per il DU.

Compito del Team, nel rispetto dei principi di autonomia dei due Enti, è di sovraintendere ai processi di delivery dei servizi e di garantire il pieno controllo dei processi di erogazione dei servizi per il DU.

In un'ottica integrata, le aree di miglioramento che vanno a costituire l'ambito di responsabilità del team riguardano i seguenti processi:

- Monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni
- Incident Management
- Problem Management
- Change & Configuration Management
- Introduzione del concetto di Assistenza estesa con possibilità di gestione dinamica dei picchi di lavoro

ATTO ESECUTIVO N. 2 DELL'ACCORDO QUADRO DI COLLABORAZIONE IN
ATTUAZIONE DEL D. LGS. n. 98/2017 IN MATERIA DI DOCUMENTO UNICO
DI CIRCOLAZIONE E DI PROPRIETA'

**ALLEGATO 2
PIANO DI ATTUAZIONE DEI SERVIZI**

PREMESSA

Il Piano di attuazione del nuovo Modello di gestione dei servizi è articolato in tre fasi distinte, complementari e consecutive, ed è allineato alle fasi di graduale attuazione della riforma recata dal d.l.vo n. 98/2017.

In particolare si prevedono le seguenti fasi:

- Start-up
- Transitorio
- Erogazione

Fasi del Piano di attuazione

Nella fase di Start-up sono previste le seguenti attività:

- Costituzione del team;
- Consolidamento dei requisiti di progetto;
- Assessment processi/strumenti già disponibili;
- Disegno integrazione dei processi;
- Individuazione set di strumenti/processi già utilizzabili in fase di avvio;
- Definizione del Piano di Progetto Generale e condivisione con il CTP;
- Definizione delle Linee Guida per l'adesione al servizio di Assistenza per i Poli Telematici;
- Avvio graduale dei servizi di assistenza dei Poli Telematici;
- Avvio dei processi;

Nella fase di Transitorio

- Consolidamento dei processi/strumenti disegnati in fase di start-up;
- Realizzazione della piattaforma di monitoraggio integrata;
- Realizzazione dei moduli di interfaccia CRM/TT;
- Definizione dei criteri di verifica della Customer satisfaction e di Continuous improvement;
- Definizione/realizzazione cruscotto piattaforma integrata;
- Definizione /realizzazione procedure di escalation;
- Erogazione dei servizi/processi in un'ottica di implementazione/miglioramento continuo.

Nella fase di Erogazione si procederà alla Conduzione ordinaria e straordinaria di quanto definito e realizzato nelle fasi precedenti, nella piena soddisfazione dei requisiti di progetto condivisi con il CTP.

Composizione del team

Il Team di Coordinamento integrato dei servizi di Monitoraggio, Conduzione ed Assistenza per il DU sarà composto da professionalità delle diverse aree di interesse che opereranno a tempo pieno in tale ambito.