

DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL CONSIGLIO GENERALE
NELLA RIUNIONE DEL 18 DICEMBRE 2024

IL CONSIGLIO GENERALE

“Vista la deliberazione adottata nella seduta del 27 giugno 2024, che deve intendersi integralmente riportata nel presente provvedimento anche ai fini motivazionali, con la quale è stata autorizzata la stipula di un Accordo di collaborazione della durata di sei anni, con decorrenza dal 1° gennaio 2025 e scadenza al 31 dicembre 2030, con la Società *in house* ACI Informatica SpA, partecipata dall’Ente nella misura del 100% del capitale sociale, per la disciplina dell’affidamento, in regime di *in house providing* ai sensi e per gli effetti dell’art.4 del citato decreto legislativo n.175/2016 e dell’art.7 del decreto legislativo n. 36/2023, e nel rispetto delle previsioni normative sottostanti il principio del controllo analogo e delle relative regole di governance, di servizi strumentali al perseguimento delle finalità istituzionali dell’Ente articolati nei seguenti macro ambiti: a) servizi in ambito informatico; b) servizi professionali specialistici; c) servizi in ambito *E2E/Business Process Outsourcing/Assimilabili*; considerato che il nuovo Accordo, sottoscritto dalle parti in data 23 luglio 2024, prevede, in linea con i modelli maggiormente presenti nelle Convenzioni di servizio stipulate nel panorama della pubblica amministrazione nei confronti delle Società *in house*, una tipologia di remunerazione basata su un sistema a tariffe, misto o a rimborso, tale da assicurare la copertura dei costi diretti e indiretti, nonché dei costi generali sostenuti dalla Società per l’erogazione delle prestazioni oggetto di affidamento; tenuto conto che con la citata deliberazione del 27 giugno 2024 è stato conferito mandato alla Direzione Centrale Trasparenza, Anticorruzione, Attività Ispettive e Relazioni con il Pubblico per la definizione entro il 31 dicembre 2024, in accordo con le Strutture interne che si avvalgono dei servizi di ACI Informatica, delle tariffe relative ai servizi strumentali oggetto della nuova Convenzione con la Società; vista la nota prot. n.787/2024 del 5 dicembre 2024 con la quale la Direzione, in attuazione del mandato ricevuto, sottopone al Consiglio Generale il prospetto recante l’indicazione delle tariffe previste per l’insieme dei servizi oggetto di affidamento e la riformulazione di talune schede illustrative già approvate, e segnatamente delle schede dei servizi SI6, SI10, SI11, SI13, SI15, SS4 e SS28, al fine di apportare alle stesse marginali interventi correttivi di meri errori materiali e consentire una loro più agevole comparazione con analoghi servizi presenti sul mercato; preso atto che la Direzione sottopone inoltre l’approvazione di due nuove schede-servizi, SI21 (*Cybersecurity - Evoluzione & Compliance*) ed SI22 (*Analisi, progettazione e sviluppo software*), inizialmente non contemplate; ritenuto che il nuovo sistema di remunerazione è finalizzato ad orientare sempre più i processi inerenti alla gestione economica della Convenzione a criteri ispirati alla trasparenza, efficacia e semplificazione; visto, relativamente agli aspetti di congruità economica delle tariffe relative ai servizi strumentali oggetto di conferimento ad ACI Informatica nell’ambito del

nuovo Accordo di collaborazione, il documento di *fairness opinion* predisposto da un *Advisor* esterno, che rimane allegato agli atti della seduta, e preso atto della metodologia in tale contesto seguita; tenuto conto che l'*Advisor*, nell'ambito delle valutazioni ad esso affidate, ha proceduto preliminarmente all'analisi dei servizi in questione ai fini del successivo confronto della tariffa unitaria o del costo unitario dell'unità di prodotto/servizio erogato con le tariffe applicate per tipologie di prodotti/servizi analoghi da un *panel* di operatori comparabili, con applicazione ove necessario di coefficienti di normalizzazione, e con successiva valutazione del posizionamento dei costi dei servizi erogati dalla Società rispetto all'intervallo di variabilità delle tariffe di mercato rilevate; tenuto conto altresì che nel caso di prodotti/servizi non comparabili con il mercato la valutazione di congruità è stata effettuata utilizzando il costo interno del fattore produttivo rilevante impiegato per l'erogazione del prodotto/servizio interessato; considerato che non hanno costituito oggetto di valutazione di congruità i costi per l'acquisizione di forniture esterne effettuate da ACI Informatica per conto dell'ACI, in quanto già oggetto di confronto con il mercato attraverso l'adozione delle procedure di acquisto previste dal Codice dei contratti pubblici; tenuto conto che le valutazioni effettuate hanno consentito all'*Advisor* di riscontrare che le condizioni economiche previste per i servizi in questione risultano nel complesso congrue rispetto ai valori di mercato rilevati nell'ambito delle analisi di *benchmarking* effettuate; ritenuto di procedere nel senso proposto dalla Direzione Centrale Trasparenza, Anticorruzione, Attività Ispettive e Relazioni con il Pubblico, al fine di assicurare la completa definizione del rapporto convenzionale con ACI Informatica, in funzione dell'affidamento alla stessa dei servizi strumentali da rendere all'Ente; **approva** all'unanimità, ad integrazione e parziale modifica dell'allegato n.1 dell'*Accordo di collaborazione tra l'Automobile Club d'Italia e ACI Informatica SpA per la disciplina dell'affidamento di servizi in regime di in house providing* per il periodo 1° gennaio 2025 - 31 dicembre 2030, deliberato nella seduta del 27 giugno 2024: **a)** il prospetto recante l'indicazione delle tariffe previste per i singoli servizi strumentali che la Società sarà chiamata a svolgere per conto dell'ACI, che sostituisce le pagine da 11 a 13 dello stesso allegato 1; **b)** la riformulazione delle schede illustrative dei servizi SI6, SI10, SI11, SI13, SI15, SS4 e SS28, che sostituiscono le corrispondenti schede del medesimo allegato; **c)** l'inserimento delle seguenti due nuove schede-servizi: SI21 (*Cybersecurity - Evoluzione & Compliance*) ed SI22 (*Analisi, progettazione e sviluppo software*). Il prospetto e le schede di cui sopra vengono allegati al verbale della riunione sotto la lett. B) e costituiscono parte integrante della presente deliberazione. La Direzione Centrale Trasparenza, Anticorruzione, Attività Ispettive e Relazioni con il Pubblico è incaricata di provvedere al consolidamento finale del testo del nuovo Accordo di collaborazione con ACI Informatica con le integrazioni di cui sopra, nonché per ogni ulteriore adempimento connesso e conseguente alla presente deliberazione.”.

Accordo di collaborazione per la disciplina dell'affidamento di servizi in regime di in house providing

Allegato n. 1

Tabella 1 – Servizi Informatici

ID	SERVIZIO INFORMATICO	DRIVER	TARIFFA
SI 01	Conduzione applicativa (Applicazioni Custom)	N° Function Point Applicazioni Critiche	14,6€
SI 01	Conduzione applicativa (Applicazioni Custom)	N° Function Point Applicazioni Ordinarie	14,6€
SI 01	Conduzione applicativa (Applicazioni Custom)	N° Function Point Applicazioni Strategiche	14,6€
SI 02	Conduzione applicativa (Applicazioni acquisite)	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SI 02	Conduzione applicativa (Applicazioni acquisite)	Costo licenze prodotti software	Valore di acquisizione
SI 03	MAC (Manutenzione adeguativa e correttiva)	N° Function Point Applicazioni Critiche	10,0€
SI 03	MAC (Manutenzione adeguativa e correttiva)	N° Function Point Applicazioni Ordinarie	10,0€
SI 03	MAC (Manutenzione adeguativa e correttiva)	N° Function Point Applicazioni Strategiche	10,0€
SI 04	Analisi e Progettazione (Progetti e MEV)	FTEMIX Analisti e Progettisti	Servizio non valorizzato
SI 05	Sviluppo SW (Progetti e MEV)	FTEMIX Sviluppatori	Servizio non valorizzato
SI 06	Program management, Change management e supporto al deployment	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SI 07	Conduzione Sistemistica e Infrastrutture Data center	N° Sistemi Fascia Alta	6.230€
SI 07	Conduzione Sistemistica e Infrastrutture Data center	N° Sistemi Fascia Base	6.230€
SI 07	Conduzione Sistemistica e Infrastrutture Data center	N° Sistemi Fascia Intermedia	6.230€
SI 08	Gestione storage online	N° TB gestiti	400€
SI 09	Gestione storage offline	N° TB gestiti	200€
SI 10	Cybersecurity	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SI 11	Gestione Amministrativa suite di produttività e collaborazione Google Workspace e caselle PEC	N° caselle posta certificata	15€
SI 11	Gestione Amministrativa suite di produttività e collaborazione Google Workspace e caselle PEC	N° caselle posta ordinaria	94€
SI 12	Conduzione reti centrali e periferiche	N° apparati gestiti	1.200€
SI 13	Evoluzione infrastruttura	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SI 14	Conduzione Operativa	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SI 15	Digital Workplace Management	N° Postazioni di Lavoro	279€
SI 16	Help Desk Tecnico	N° ticket chiusi	6€
SI 17	Assistenza Tasse Automobilistiche	N° ticket chiusi	9€
SI 18	Assistenza Servizi PRA	N° ticket chiusi	9€
SI 19	Presidio e assistenza sistemica PoL	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SI 20	Assistenza Specialistica	N° ticket chiusi	30€
SI 21	Cybersecurity - Evoluzione & Compliance	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SI 22	Analisi, progettazione e sviluppo software	FTEMix Analisti, Progettisti e Sviluppatori	576€

Allegato n. 1

Tabella 2 – Servizi Professionali Specialistici

ID	SERVIZIO SPECIALISTICO	DRIVER	TARIFFA
SS01	Consulenza Legale in ambito Tasse Automobilistiche	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS02	Supporto professionale finalizzato all'aggiornamento dei siti istituzionali ACI	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS03	Servizi specialistici a supporto diretto delle Direzioni ACI	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS04	Account Manager	FTE Mix Account	633€
SS05	Supporto tecnico-commerciale e amministrativo alla rete della federazione ACI	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS06	Supporto tecnico-commerciale per gestione ed acquisizione partnership commerciali	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS07	Trasparenza, anticorruzione e Audit	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS08	Supporto operativo on site in tema di Gestione del Personale	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS09	Supporto operativo-gestionale su tematiche di Customer Service Assurance	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS10	Supporto tecnico, operativo e manageriale per la DRUG	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS11	Supporto tecnico-manageriale per accordi quadro con ministeri e/o enti pubblici	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS12	Supporto tecnico-operativo in tema di elaborati retributivi, fiscali e previdenziali	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS13	Supporto tecnico-operativo su tematiche di contabilità, bilancio e utilizzo di SAP	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS14	Supporto tecnico-operativo su tematiche di interesse del Servizio Patrimonio	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS15	Consulenza tecnica-operativa in ambito Lista di Salvaguardia	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS16	Elaborazione, analisi dati e predisposizione report specialistici	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS17	Elaborazione di Forniture Dati PRA e Tasse Non Codificate	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS18	Supporto operativo e specialistico a terze parti su tematiche relative alle Tasse Automobilistiche	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS19	Supporto operativo manageriale in tema di incidentalità stradale e statistiche	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS20	Supporto tecnico-normativo su tematiche di digitalizzazione documentale	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS21	Supporto per la diffusione dei prodotti PRA e Tasse	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS22	Supporto per monitoraggio sistemi esterni ambito PRA, Tasse e Pagamenti	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5

Allegato n. 1

ID	SERVIZIO SPECIALISTICO	DRIVER	TARIFFA
SS23	Supporto Tecnico, Operativo e Manageriale per la DPFA	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS24	Supporto di natura operativa e organizzativa per le attività core della Direzione Sport Automobilistico	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS25	Progettazione e sviluppo campagne marketing nazionali con creatività esterna	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS26	Progettazione e sviluppo campagne marketing per promozione locale	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS27	Analisi e reportistica sui dati associativi	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS28	Assistenza contabile AA.CC.	N° Elaborati prodotti	60€
SS28	Assistenza contabile AA.CC.	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS28	Assistenza contabile AA.CC.	FTE in ore a consumo	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS29	Demand Manager	FTE Mix Demand	683€
SS30	Gestione Acquisti e Gestione Contratti	Area SEF - Forniture Gestione contratto	850€
SS30	Gestione Acquisti e Gestione Contratti	Area SEF - Servizi Gestione contratto	16.800€
SS30	Gestione Acquisti e Gestione Contratti	Area ICT - Forniture Gestione contratto	850€
SS30	Gestione Acquisti e Gestione Contratti	Area ICT - Servizi Gestione contratto	16.800€
SS30	Gestione Acquisti e Gestione Contratti	Area LAVORI - Forniture Gestione contratto	850€
SS30	Gestione Acquisti e Gestione Contratti	Area LAVORI - Servizi Gestione contratto	33.600€
SS31	Supporto operativo e manageriale per fiere ed eventi	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS32	Supporto Operativo per l'implementazione di Specificità Regionali e Controllo di Qualità dei Dati	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS33	Supporto alla gestione delle attività relative alla vendita dei biglietti dei Gran Premi Italiani di Formula 1	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS34	Attività di supporto alla rete ed alla Federazione su nuovi applicativi Soci	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS35	Eventi e Incontri Nazionali per la Rete di Delegazioni e di Autoscuole Ready2Go della Federazione	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS36	Adempimenti amministrativi ed operativi per lo svolgimento di concorsi nazionali	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS37	Ideazione dei materiali Punto vendita e selezione e personalizzazione dei gadget	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
SS38	Supporto alle iniziative della federazione ACI	FTE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5

Allegato n. 1

Tabella 3 – Servizi E2E/ Business Process Outsourcing

ID	SERVIZIO E2E/ BUSINESS PROCESS OUTSOURCING	DRIVER	TARIFFA
E2E01	Gestione comunicazioni al contribuente	FIE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E02	Acquisizione e fornitura dati tasse	N° elaborazioni erogate tipo A	150€
E2E03	Manifesti Tariffari	N° richieste gestite	Importo trascurabile
E2E04	Fascicoli FF OO.	N° targhe elaborate	
E2E05	Fornitura Dati PRA	N° richieste gestite	
E2E06	Apertura, trasloco e chiusura connettività dei servizi ACI per la Federazione	N° attivazioni PDS	1.113€
E2E06	Apertura, trasloco e chiusura connettività dei servizi ACI per la Federazione	N° chiusure PDS	790€
E2E06	Apertura, trasloco e chiusura connettività dei servizi ACI per la Federazione	N° traslochi PDS	536€
E2E07	Bollosicuro	N° tessere rinnovate	4,5€
E2E08	Formazione tecniche di vendita e marketing locale alle reti commerciali	FIE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E09	Inviti Revisione	N° comunicazioni inviate	0,82€
E2E10	Service Amministrativo	N° AA.CC. Attivati	Servizio non valorizzato
E2E10	Service Amministrativo	N° AA.CC. con gestione full	
E2E10	Service Amministrativo	N° AA.CC. con gestione light	
E2E11	Gestione Contratti Integra	N° PDS gestiti	218€
E2E12	Gestione sito ACI Club e pagina personale Soci	FIE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E13	Loyalty	FIE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E14	Gestione tessere associative e licenze sportive	N° licenze sportive	2,6€
E2E14	Gestione tessere associative e licenze sportive	N° tessere associative cartacee	1,3€
E2E14	Gestione tessere associative e licenze sportive	N° tessere associative digitali	0,60€
E2E15	Invio comunicazioni campagna sociale in cartaceo e digitale	N° comunicazioni cartacee inviate	0,93€
E2E15	Invio comunicazioni campagna sociale in cartaceo e digitale	N° comunicazioni digitali inviate	0,018€
E2E16	Pubblicazione riviste on line	N° copie digitali rese disponibili	0,09€
E2E17	Sviluppo e gestione del Network ACI - Ready2go	FIE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E18	Servizio Gestione e Sviluppo Iniziative Educazione Stradale	FIE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E19	Gestione materiali di magazzino per fiere ed eventi	FIE - N° Km percorsi - N° volumi trasportati	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E20	Estrazione e analisi dati, erogazione e monitoraggio della fatturazione attiva e passiva	FIE	Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E21	Gestione competenze AA.CC. per bollo auto	N° delegazioni aderenti	171€

Allegato n. 1

ID	SERVIZIO E2/ BUSINESS PROCESS OUTSOURCING		DRIVER	TARIFFA
E2E22	ANCI Digitale	FIE		Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E23	Fornitura Dati Incidenti Stradali	FIE		Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E24	Gestione dati ISTAT	FIE		Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E25	Gestione Elenchi stradali	FIE		Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E26	Servizi GIS	FIE		Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E27	Servizi LIS (portale localizzazione incidenti stradali)	FIE		Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E28	Centrale di Commitenza		N° procedure aperte (soprasoglia) fino a 1mln€ - OEPV	54.630€
E2E28	Centrale di Commitenza		N° procedure aperte (soprasoglia) da 1mln€ a 10mln€ - OEPV	81.945€
E2E28	Centrale di Commitenza		N° procedure aperte (soprasoglia) oltre 10mln€ - OEPV	109.260€
E2E28	Centrale di Commitenza		N° procedure aperte (soprasoglia) fino a 1mln€ - MP	30.350€
E2E28	Centrale di Commitenza		N° procedure aperte (soprasoglia) da 1mln€ a 10mln€ - MP	45.525€
E2E28	Centrale di Commitenza		N° procedure aperte (soprasoglia) oltre 10mln€ - MP	60.700€
E2E28	Centrale di Commitenza		N° procedure competitive con negoziazione soprasoglia fino a 1mln€	37.590€
E2E28	Centrale di Commitenza		N° procedure competitive con negoziazione soprasoglia da 1mln€ a 10mln€	56.385€
E2E28	Centrale di Commitenza		N° procedure competitive con negoziazione soprasoglia oltre 10mln€	75.180€
E2E28	Centrale di Commitenza		N° procedure negoziate sottosoglia - OEPV	16.960€
E2E28	Centrale di Commitenza		N° procedure negoziate sottosoglia - MP	11.670€
E2E28	Centrale di Commitenza		N° affidamenti diretti	8.880€
E2E28	Centrale di Commitenza		N° modifiche contrattuali	4.940€
E2E29	Gestione delle Aree Organizzative Omogenee del Protocollo Informativo		N° ticket tipo A	125€
E2E29	Gestione delle Aree Organizzative Omogenee del Protocollo Informativo		N° ticket tipo B	633€
E2E30	Conservazione Digitale		N° documenti archiviati/presenti in archivio	0,00006€
E2E30	Conservazione Digitale		N° documenti presenti nel PdV pervenuti	0,002€
E2E31	Configurazione e gestione piattaforma VoIP		N° ticket risolti	Servizio non valorizzato
E2E32	Produzione e pubblicazione cedolini paga		N° cedolini prodotti	2,90€
E2E33	Gestione operativa del Fondo Pneumatici Fuori Uso		Valore economico	578.300€
E2E34	Gestione Contratti PRA e Tasse	FIE		Per le tariffe si veda Tabella n° 5
E2E35	Statistiche Incidentalità Stradale	FIE		Per le tariffe si veda Tabella n° 5

Tabella 4 – Attività a rimborso costi

ID	ATTIVITA' A RIMBORSO COSTI		DRIVER	TARIFFA
RC 01	Attività di gestione del sistema qualità	FIE		Per le tariffe si veda Tabella n° 6
RC 02	Attività di governo della Convenzione	FIE		Per le tariffe si veda Tabella n° 6

Allegato n. 1

Tabella 5 – Dettaglio Tariffe Figure Professionali

FIGURA PROFESSIONALE	TARIFFA
Expert	300 €
Consulente Junior	450 €
Consulente Senior	600 €
Senior Manager	800 €
Business Partner	1.160 €

Tabella 6 - Dettaglio Rimborso Costi Figure Professionali

FIGURA PROFESSIONALE ATTIVITA' RIMBORSO COSTI	COSTO
Consulente Junior	408 €
Consulente Senior	522 €
Senior Manager	578 €
Business Partner	905 €

Allegato n. 1

2. Elenco delle Schede dei Servizi oggetto di revisione

Di seguito si riporta la nuova versione di alcune schede dei servizi, già approvati dagli organi nella seduta del 27 giugno 2024, che sono stati oggetto di modifica.

Successivamente sono riportate 2 nuove schede identificate come SI 21 ed SI 22, nominate rispettivamente *“Cybersecurity - Evoluzione & Compliance”* e *“Analisi, progettazione e sviluppo software”*.

SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 6

Program Management, Change Management e Supporto al Deployment

A. NOME DEL SERVIZIO

SI6. Program Management, Change Management e Supporto al Deployment

B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Informatico

C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio Program Management, Change Management e Supporto al Deployment di ACI Informatica è progettato per assicurare un'efficace conduzione del ciclo di vita dello sviluppo software per nuove piattaforme o per progetti di grande dimensione o ad alto impatto realizzati su richiesta di ACI, dall'ideazione alla messa in esercizio.

Questo servizio si prefigge di fornire una gestione strategica e operativa del progetto, facilitare l'adozione di cambiamenti significativi nei processi organizzativi e fornire assistenza specializzata durante il rilascio delle applicazioni, con l'obiettivo di migliorare lo sviluppo del software e potenziare le funzionalità esistenti, garantendo così un allineamento continuo alle esigenze dell'organizzazione.

Il servizio è erogato a tutte le Direzioni ACI che utilizzano Applicazioni sviluppate da ACI Informatica, con l'esigenza di assicurare la massima efficienza e affidabilità delle loro soluzioni software.

D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio di Program Management, Change Management e Supporto al Deployment si eroga per tutte le richieste inerenti applicazioni realizzate da ACI Informatica.

Il servizio viene erogato attivando molteplici figure professionali all'interno di ACI Informatica che possono concorrere al soddisfacimento della richiesta al fine di garantire:

- Coerenza e controllo lungo tutte le fasi dello sviluppo software, garantendo la realizzazione di prodotti che soddisfano gli standard di qualità e le aspettative degli stakeholder;
- Gestione efficace del cambiamento, assicurando che le innovazioni tecnologiche siano integrate con successo nei processi aziendali delle strutture interessate;
- Deployment fluido e ben gestito, con riduzione dei tempi di inattività e miglioramento dell'esperienza utente finale per applicazioni e sistemi complessi.

Allegato n. 1

Il servizio è erogato da un team multidisciplinare di ACI Informatica, composto da project manager, esperti di change management e specialisti IT, che lavorano in sinergia per fornire un supporto completo e integrato.

E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Attività comprese nel Servizio

Le risorse coinvolte nell'erogazione del servizio informatico hanno il compito svolgere le seguenti attività:

1. **Gestione e Coordinamento lungo l'intero Ciclo Progettuale di Sviluppo Software:**
 - Definizione degli obiettivi del progetto in allineamento con la strategia aziendale di ACI e con le esigenze degli utenti finali.
 - Pianificazione dettagliata delle fasi del progetto, inclusa l'allocazione delle risorse (compreso Aci), la definizione dei tempi e la gestione dei rischi.
 - Coordinamento tra i team di sviluppo, QA, UI/UX e le altre unità coinvolte per garantire coerenza e qualità del software prodotto.
 - Monitoraggio e reporting periodici dello stato di avanzamento del progetto, assicurando trasparenza e controllo.
2. **Change Management e Ridisegno dei Processi Organizzativi:**
 - Analisi dell'impatto organizzativo dei nuovi software o delle modifiche agli esistenti, identificando le aree di miglioramento nei processi.
 - Sviluppo e attuazione di piani di change management per facilitare l'accettazione del cambiamento e minimizzare le resistenze dagli utilizzatori futuri
 - Formazione e supporto agli utenti per garantire una transizione fluida verso nuovi sistemi o processi aggiornati.
 - Valutazione dell'efficacia delle modifiche apportate e continuo aggiustamento delle strategie per assicurare il raggiungimento degli obiettivi.
3. **Supporto Specialistico nella Fase di Deployment:**
 - Preparazione dettagliata per il rilascio del software, includendo la verifica dell'infrastruttura e la definizione dei protocolli di deployment.
 - Assistenza tecnica durante il deployment per garantire un lancio senza interruzioni e in linea con le aspettative.
 - Gestione delle attività post-deployment come il monitoraggio delle prestazioni, il troubleshooting e la raccolta dei feedback degli utenti.
 - Documentazione tecnica completa e formazione per gli operatori IT di ACI, per assicurare una gestione autonoma e consapevole del nuovo software.

F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato quotidianamente, dal lunedì al venerdì (escluse le festività nazionali e locali), secondo l'orario standard di ACI Informatica.

Allegato n. 1

G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Parametri di valutazione economica

Il servizio sarà remunerato sulla base delle risorse (FTE) messe a disposizione per ogni singola attività di program management, change management e supporto al deployment.

H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Non applicabile

Ambito di applicazione dello SLA:

Non applicabile

Definizione:

Non applicabile

Unità di misura:

Non applicabile

Valori ammessi:

Non applicabile

Soglia:

Non applicabile

Strumento di rilevazione e misurazione:

Non applicabile

SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 10

Cyber Security

A. NOME DEL SERVIZIO

SI 10. Cyber Security

B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Informatico

C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è incentrato sulla protezione delle infrastrutture informatiche e dei dati aziendali dalle minacce digitali, il suo obiettivo è quello di garantire l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni, prevenendo interruzioni operative dovute a incidenti di sicurezza.

Esso include una vasta gamma di attività e servizi come: la valutazione e la gestione dei rischi, l'autenticazione e autorizzazione degli utenti interni ed esterni, la protezione contro malware e attacchi informatici, la sicurezza delle reti e dei sistemi e la sensibilizzazione degli utenti ai temi di sicurezza informatica.

Il servizio prevede inoltre attività di presidio e monitoraggio costante degli apparati e dei servizi di sicurezza al fine di prevenire eventuali azioni malevole che possano sfociare in veri e propri incidenti di sicurezza.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Sistemi Informativi e Innovazione (DSII) di ACI.

D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Gli ambiti di applicazione del servizio sono ampi e interconnessi, riflettendo la complessità e l'importanza delle tecnologie informatiche in ogni aspetto dell'attività aziendale. Di seguito, una panoramica generale degli ambiti principali:

- Protezione dei dati, inclusi i dati personali;
- Sicurezza delle Reti per prevenire accessi non autorizzati e attacchi;
- Sicurezza delle Applicazioni comprendendo lo sviluppo sicuro, i test di sicurezza delle applicazioni, il patch management e la protezione contro attacchi;
- Gestione delle Identità e degli Accessi per il controllo degli accessi e il monitoraggio delle attività degli utenti;
- Sicurezza Endpoint attraverso antivirus, anti-malware e soluzioni di "detection and response";
- Formazione e awareness degli utenti sui rischi di sicurezza;
- Assicurare la collaborazione, in termini di infosharing e prevenzione, con le strutture istituzionali e in generale tutte le organizzazioni che si occupano di sicurezza informatica.

Allegato n. 1

E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Le attività svolte consistono nel presidiare il tema della sicurezza informatica in vari ambiti, in particolare:

Governance

- redazione e aggiornamento dell'analisi del rischio informatico aziendale attraverso attività di Threat Intelligence e di analisi reputazionale legate al livello di Rischio Cyber;
- collaborazione con i CERT pubblici e privati, il CNAIPIC, lo CSIRT, le FF.OO., le strutture istituzionali (ACN) e in generale tutte le organizzazioni che si occupano di sicurezza informatica ed in particolare di prevenzione ed infosharing in tema di cyber security, veicolando le informazioni da e verso le strutture operative di sicurezza IT per l'implementazione di eventuali contromisure;
- analisi, gestione e contenimento degli incidenti di sicurezza curando le opportune comunicazioni verso la Direzione e, attraverso canali riservati, al CSIRT Nazionale;
- conduzione di audit di sicurezza;
- diffusione della cultura sulla sicurezza informatica in azienda attraverso la definizione di specifici percorsi di formazione e l'utilizzo di metodologie e tecnologie che consentano di migliorare il livello di sicurezza aziendale.

Sicurezza Infrastrutturale

- recepire le segnalazioni ed i bollettini di sicurezza, relativi a vulnerabilità di sistemi e prodotti procedere alla loro comunicazione verso le opportune strutture sistemistiche ed applicative per le opportune remediation;
- garantire il presidio ed il monitoraggio costante degli apparati e dei servizi di sicurezza al fine di identificare, contenere e bloccare eventuali "minacce informatiche" rilevate;
- garantire la protezione degli endpoint (client e server) attraverso la gestione dei sistemi di Antivirus e di Extended Detection&Response (XDR);
- individuare sulla rete la presenza di traffico anomalo attraverso l'utilizzo di strumenti di Network Behavior Analysis;
- presidiare la sicurezza nelle piattaforme cloud (Microsoft Azure, Google Workspace, ecc.);
- recepire negli apparati di sicurezza gli Indicatori di Compromissione (IOC) comunicati dal CNAIPIC, dallo CSIRT o da altri soggetti istituzionali.
- promuovere il processo di "patch management" dei sistemi in collaborazione con le strutture tecnico sistemistiche dando evidenza di eventuali criticità;
- garantire la corretta gestione dei log degli eventi provenienti dai dispositivi infrastrutturali di sicurezza, sovrintendendo al corretto funzionamento dei sistemi di archiviazione e correlazione (SIEM);
- implementare e gestire le policy di sicurezza sugli apparati di sicurezza (sonde perimetrali, firewall applicativi, sistemi di navigazione e Content filtering, ecc.) e sugli endpoint (client e server);

Identity & Access Management

- sovrintendere alla progettazione ed implementazione dei processi e delle soluzioni di Identity & Access Management (IAM) e Identity Governance & Administration (IGA);
- garantire la gestione delle utenze privilegiate (PAM);
- sovrintendere all'utilizzo del secondo fattore di autenticazione tramite OTP;

Allegato n. 1

- garantire la gestione del ciclo di vita (provisioning/ de-provisioning) delle identità digitali afferenti sia a utenti interni che esterni;
- curare il progetto di evoluzione tecnologica e ammodernamento degli attuali sistemi "legacy" di autenticazione.

F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi descritti vengono erogati H24, 365 giorni l'anno:

- ✓ In presidio:
 - dal lunedì al Giovedì' dalle 7.30 alle 17.50;
 - Il venerdì dalle 8:00 alle 15.00.
- ✓ In reperibilità negli orari non coperti dal presidio, il sabato, la domenica ei giorni festivi.

G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Parametri di valutazione economica

Il servizio sarà remunerato sulla base delle risorse (FTE) messe a disposizione in maniera continuativa ad ACI, nella misura concordata annualmente.

Sono esclusi dal servizio eventuali costi esterni, che saranno remunerati e rendicontati con la modalità a "costi passanti".

H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Risposta incidenti informatici

Ambito di applicazione dello SLA:

Tutti gli incidenti riguardanti la sicurezza informatica, su base mensile

Definizione:

Intervallo di tempo intercorrente dall'accertamento di un incidente riguardante la sicurezza informatica alla comunicazione dello stesso ad ACI, in accordo alla procedura di gestione degli incidenti informatici prevista dalle Politiche di Sicurezza dell'Ente.

Unità di misura:

Tempo espresso in ore o frazioni di esse

Valori ammessi:

<= 1 ora per incidenti classificati come gravi

<= 4 ore per incidenti classificati di gravità minore

Soglia:

95% dei casi

Allegato n. 1

Strumento di rilevazione e misurazione:
Sistemi di monitoraggio aziendali

SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 11

Gestione Amministrativa suite di produttività e collaborazione Google Workspace e caselle PEC

A. NOME DEL SERVIZIO

SI 11. Gestione Amministrativa suite di produttività e collaborazione Google Workspace e caselle PEC

B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Informatico

C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si occupa della gestione amministrativa della piattaforma di “collaboration” per la fruizione delle caselle di posta ordinaria e della piattaforma per la fruizione delle caselle di posta certificata (PEC).

La piattaforma di “collaboration” oggetto di questo servizio è basata sulla suite di produttività e collaborazione Google Workspace ovvero una suite di software e strumenti di produttività basati su cloud, offerta da Google, che offre una vasta gamma di applicazioni per la gestione di: posta, calendario, documenti, fogli di calcolo, presentazioni, archiviazione, chat e videoconferenze.

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica che garantisce l'invio e la ricezione di messaggi con valore legale, equivalente a una raccomandata tradizionale con avviso di ricevimento. Costituisce oggetto di questo servizio la gestione amministrativa di tali caselle attualmente erogate in cloud dal gestore PEC certificato Namirial S.p.A..

Il servizio prevede quindi, su entrambe le piattaforme, tutte le attività inerenti il provisioning e de-provisioning delle caselle e la gestione amministrativa ordinaria delle stesse. Si occupa inoltre dell'attività di monitoraggio delle piattaforme e cura i rapporti con i relativi fornitori per segnalare eventuali malfunzionamenti.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Sistemi Informativi e Innovazione (DSII) di ACI.

D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio di gestione delle caselle di posta ordinaria riguarda le caselle afferenti a:

- Dipendenti ACI (Centrali, Compartimentali e Territoriali);
- Caselle di servizio condivise (Direzioni e Uffici Centrali, Compartimentali e Territoriali);
- Automobile Club;
- Delegazioni ACI (caselle istituzionali);

Il servizio di gestione delle caselle di posta certificata riguarda le PEC afferenti a:

Allegato n. 1

- Direzioni e Uffici centrali;
- Direzioni e Uffici compartimentali;
- Direzioni e Uffici territoriali;
- Responsabili di Procedimento;
- Automobile Club;
- Delegazioni ACI;
- Servizi specifici richiesti da ACI (es. Contenzioso Regioni).

E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Il servizio prevede lo svolgimento delle seguenti attività suddivise per tipologia di caselle di posta erogate:

Caselle di posta ordinaria (piattaforma Google Workspace)

- Provisioning e de-provisioning caselle di posta per i dipendenti ACI, Automobile Club, Delegazioni e Società del gruppo;
- Creazione caselle di servizio e impostazione deleghe di accesso;
- Definizione di eventuali nuovi domini di posta;
- Definizione, popolamento iniziale e modifica membri liste di distribuzione;
- Supporto ed assistenza per problematiche legate all'utilizzo delle caselle di posta e degli altri strumenti di "collaboration" presenti nella suite Google Workspace;
- Analisi log dei messaggi di posta elettronica.

Caselle di Posta Certificata (piattaforma Namirial)

- Provisioning e de-provisioning caselle di posta elettronica certificata per le Direzioni e Uffici ACI (centrali e territoriali), responsabili di procedimento, Automobile Club, Delegazioni e Società del gruppo;
- Provisioning e de-provisioning caselle di posta elettronica certificata dedicate a specifici servizi (es. Contenzioso regioni);
- Supporto ed assistenza per problematiche legate all'utilizzo delle caselle PEC, anche da applicativi esterni (es. Protocollo Informatico).

F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio viene erogato quotidianamente, dal lunedì al venerdì (escluse le festività nazionali e locali), secondo l'orario standard di ACI Informatica.

G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Parametri di valutazione economica

Il servizio sarà remunerato in base al numero di caselle di posta ordinaria e caselle di posta certificata gestite.

Allegato n. 1

H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA1:

Servizio Google Workspace

Ambito di applicazione dello SLA:

Servizi di collaboration inclusi nella piattaforma in cloud Google Workspace

Definizione:

Tempo effettivo di disponibilità dei servizi inclusi nella piattaforma

Unità di misura (base mensile):

$(Ta/T)*100$

Ta=tempo di effettiva attività durante la finestra di servizio

T= ampiezza della finestra di servizio online

Valori ammessi:

Tempo di attività mensile delle app di Google Workspace

Soglia:

- < 99,9% - >= 99,0% Deterioramento di minore entità
- < 99,0% - >= 95,0% Deterioramento parziale
- < 95,0% Interruzione

Strumento di rilevazione e misurazione:

Sistema di monitoraggio del servizio incluso nella consolle di amministrazione Google Workspace

Nome dello SLA2:

Servizio PEC Namirial

Ambito di applicazione dello SLA:

Servizi di Posta Elettronica Certificata – gestore Namirial

Definizione:

Tempo effettivo di disponibilità del servizio (Invio, Ricezione e consultazione messaggi)

Unità di misura (base quadrimestrale):

$(Ta/T)*100$

Ta=tempo di effettiva attività durante la finestra di servizio

T= ampiezza della finestra di servizio online

Allegato n. 1

Valori ammessi:

Disponibilità del servizio di posta (base quadrimestrale)

Soglia:

$\geq 99,8\%$

Strumento di rilevazione e misurazione:

Sistema di monitoraggio del servizio

SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 13

Evoluzione infrastruttura

A. NOME DEL SERVIZIO

SI13. Evoluzione infrastruttura

B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Informatico

C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si occupa dello svolgimento di tutte le attività progettuali necessarie a garantire un mantenimento delle infrastrutture tecnologiche ed IT in modo che siano efficienti e sicure. In particolare, ne progetta l'evoluzione in linea con le scelte infrastrutturali, architetturali, applicative e di sicurezza, pianifica gli acquisti negli anni in base alle esigenze di rinnovi tecnologici e di budget disponibile, determina e dimensiona le risorse hardware e software per l'evoluzione.

Nel servizio è prevista l'analisi delle tecnologie esistenti ed emergenti per determinare quelle più adatte a soddisfare le evoluzioni previste.

D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio si applica a tutte le infrastrutture tecnologiche del Data Center, hardware, software e di rete locale e geografica presenti in azienda.

La Direzione richiedente di ACI è la Direzione Sistemi Informativi e Innovazione (DSII).

E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Attività comprese nel Servizio

In dettaglio le attività svolte sono le seguenti:

- Definizione delle strategie di evoluzione delle infrastrutture tecnologiche del Data Center;
- Definizione delle strategie di evoluzione dell'hardware, del software e della rete in accordo con le architetture scelte;
- Pianificazione e dimensionamento delle risorse necessarie per l'erogazione dei servizi nel rispetto dei livelli contrattuali e delle esigenze elaborative necessarie (capacity management);
- Progettazione attività per l'evoluzione e la razionalizzazione delle infrastrutture;
- Progettazione della strategia di Business Continuity sia sul sito primario che su quello secondario;

Allegato n. 1

- Osservatorio tecnologico soluzioni innovative: opportunità tecnologiche ed economiche. Studio e valutazione di soluzioni open;
- Supporto progettuale alle strutture applicative per l'utilizzo delle tecnologie e la progettazione degli ambienti;
- Analisi e valutazione dei costi delle infrastrutture e studio di possibili ottimizzazioni architetture;
- Definizione del budget per l'evoluzione delle infrastrutture tecnologiche, hardware e software, del software di base e delle componenti di telecomunicazioni;

F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi descritti vengono erogati dal lunedì al venerdì (escluse le festività nazionali e locali), salvo esigenze diverse:

- ✓ In presidio:
 - dal lunedì al Giovedì' dalle 7.30 alle 17.50;
 - il venerdì dalle 7.30 alle 14.00.

G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Parametri di valutazione economica

Il servizio sarà remunerato sulla base delle risorse (FTE) messe a disposizione in maniera continuativa ad ACI, nella misura concordata annualmente.

H. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio delle attività svolte nel servizio di Ammodernamento ed evoluzione infrastruttura non sono misurabili direttamente ma sono ricompresi negli altri servizi delle strutture in ambito Operations.

Nome dello SLA:

Non applicabile

Ambito di applicazione dello SLA:

Non applicabile

Definizione:

Non applicabile

Unità di misura:

Non applicabile

Valori ammessi:

Non applicabile

Soglia:

Allegato n. 1

Non applicabile

Strumento di rilevazione e misurazione:

Non applicabile

SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 15

Digital Workplace Management

A. NOME DEL SERVIZIO

SI15. Digital Workplace Management

B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Informatico

C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Per “Digital Workplace Management” si intende quel servizio erogato da ACI Informatica che attraverso la gestione operativa, sistemistica e IMAC delle stazioni di lavoro (di seguito PdL), sia fisiche che virtuali utilizzate dal personale ACI e da tutti i Punti di Servizio (di seguito PdS) ACI, garantisce il corretto funzionamento di tutte le attività lavorative. Rientra nel servizio anche l’attività di Endpoint Management che comprende il controllo e la gestione dei Sistemi Operativi e del SW di base, con particolare attenzione agli aggiornamenti relativi alla sicurezza informatica e alla definizione, gestione e controllo della baseline SW presente in ogni PdL nonché la gestione della delivery di nuove tecnologie.

D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Le diverse attività comprese nel servizio vengono svolte nei seguenti ambiti specifici:

1. Assistenza Sistemistica sulle PdL delle Unità Territoriali ACI-PRA
2. Assistenza tecnica sui tablet delle postazioni delle Unità Territoriali ACI-PRA
3. Assistenza Sistemistica sulle PdL dei Punti di Servizio ACI Integra (AC e Delegazioni)
4. Configurazione e supporto sistemistico sulle PdL Non Integra (Delegazioni)
5. Attività IMAC sulle PdL delle Unità Territoriali ACI-PRA
6. Attività IMAC sulle PdL dei Punti di Servizio ACI Integra (AC e Delegazioni)
7. Endpoint Management per tutte le PDL ACI (compresi Unità Territoriali ACI-PRA)
8. Assistenza tecnica sugli apparati di Rilevatori Presenze per le Unità Territoriali ACI-PRA e Sedi Centrali
9. Manutenzione e fornitura nuovi apparati Elimina Code per le Unità Territoriali ACI-PRA e Sedi Centrali

Per quanto riguarda i servizi forniti alle AC e alle Delegazioni, il supporto sistemistico viene erogato in forma completa solo sulle apparecchiature IT (PC e stampanti) fornite a noleggio da ACI Informatica nell’ambito del contratto Integra, mentre si limita alla corretta configurazione delle PdL per l’accesso ai servizi ACI ed al loro utilizzo qualora si tratti di postazioni di proprietà del PdS.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Sistemi Informativi e Innovazione di ACI.

Allegato n. 1

E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Il servizio ha come oggetto la gestione di tutte le PdL sia fisiche che virtuali, impiegate nell'erogazione di servizi tipicamente di ufficio e di uso comune. Sono inoltre comprese nel servizio le attività IMAC relative a tutte le apparecchiature HW (PC, Stampanti, etc.) e tutte le attività di Endpoint Management e di delivery di nuove tecnologie.

Attività comprese nel Servizio

Le attività svolte sono le seguenti:

- Supporto Sistemistico (a fronte di segnalazione di un'anomalia utente)
Rientrano in tale categoria le attività legate principalmente alla gestione delle anomalie riconducibili al funzionamento delle PdL. Tali anomalie vengono veicolate mediante un sistema di trouble ticketing e gestite con la presa in carico del ticket.
L'intervento risolutivo può avvenire tramite l'attivazione del software di controllo remoto sulla postazione oppure, in caso di guasto hardware, tramite l'attivazione di un intervento On-Site.
- Servizio tecnico di manutenzione
Manutenzione on-site per la sostituzione di componenti HW e/o SW di base identificati come guasti.
- Servizio di progettazione e test in laboratorio di soluzioni evolutive della dotazione IT
Il servizio viene erogato sia in termini di aggiornamento dei Sistemi Operativi e del software di base in uso che di progettazione di nuove soluzioni HW e SW in ottica di un miglioramento continuo del servizio.
- Gestione e supporto tecnico per il trasloco delle apparecchiature IT
Servizio fornito nei casi di spostamento di sede di una Unità Territoriale ACI.
- Attività di IT Asset Inventory HW e SW con particolare attenzione alla verifica della regolarità della Baseline Software autorizzata.
- Gestione delle attività di Patch Management
Aggiornamento del Sistema Operativo ed del SW di base con particolare attenzione agli aspetti legati alla sicurezza. L'attività è svolta distribuendo gli aggiornamenti in modalità sicura (rilascio graduale su differenti gruppi di PDL senza mai comprendere tutti gli endpoint dello stesso ufficio) e controllata (rilascio degli aggiornamenti in orari determinati ed al di fuori della fascia oraria di apertura al pubblico degli uffici)
- Gestione degli apparati Rilevazione Presenze
Assistenza tecnica on-site e da remoto inerente i Rilevatori Presenze installati presso gli UU.TT. e sedi centrali ACI;
- Gestione sistemi Elimina Code presso gli UUTT
Manutenzione degli impianti esistenti e fornitura di nuovi impianti c/o gli uffici che ne fanno richiesta

Allegato n. 1

Nel servizio non è inclusa l'attività di fornitura di tutte le apparecchiature HW utilizzate dal personale ACI e da tutti i PdS ACI.

F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato quotidianamente, dal lunedì al venerdì (escluse le festività nazionali e locali) secondo l'orario standard di ACI Informatica.

G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio sarà remunerato sulla base delle postazioni di lavoro gestite.

H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Rispetto dei tempi di attivazione delle PdL dell'ufficio territoriale ACI, per il quale si è determinata la necessità del trasloco

Ambito di applicazione dello SLA:

Tutti i traslochi degli uffici territoriali pianificati e concordati con ACI.

Definizione:

Completamento delle attività per l'avviamento e la configurazione delle PdL a valle del trasloco degli uffici territoriali, nel rispetto della pianificazione concordata con ACI.

Unità di misura:

Giorni lavorativi

Valori ammessi:

Rispetto del piano concordato con ACI

Soglia:

Si applica al 100% dei traslochi da effettuare, pianificati con ACI

Strumento di rilevazione e misurazione:

Relazione all'esito del trasferimento, tempi e collaudo rispetto alla pianificazione concordata con ACI.

Allegato n. 1

SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SS 4 Account Manager

A. NOME DEL SERVIZIO

SS4. Account Manager

B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Professionale Specialistico

C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Supporto ad ACI ed agli AC per la gestione e lo sviluppo della Rete attraverso il presidio di tutte le attività commerciali di vendita degli AC, delle Delegazioni e degli ACI Point. Supporto attivo nelle attività legate alle fasi di rinnovo contrattuale dei rapporti con la Federazione, all'implementazione di nuovi sistemi informatici legati al mondo dell'acquisizione associativa ed alla riscossione delle tasse automobilistiche, gestione delle criticità e supporto operativo.

Le attività vengono svolte per conto della Direzione Attività Associativa e gestione e sviluppo Reti, della Direzione per l'Educazione Stradale, per la Direzione Sistemi Informativi e Innovazione e per la Direzione PRA e Tasse.

D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio viene erogato agli Automobile Club provinciali ed alle loro Reti di competenza (Delegazioni, ACI Point, Autoscuole Ready2Go) secondo le modalità condivise con i singoli Automobile Club, in linea con i mandati assegnati dalla Federazione.

E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un macro-elenco di seguito:

- ✓ Supportare gli AC nell'indirizzare, coordinare ed assistere la rete distributiva diretta e complementare di ACI (delegazioni a marchio ACI, ACI Point Sara Assicurazioni, ACI Point ACI Global ed autoscuole ACI Ready2Go) nella gestione dei processi produttivi e delle modalità operative, secondo criteri di omogeneità e logiche operative coordinate.
- ✓ Organizzare riunioni commerciali con gli uffici di sede degli ACP e le Delegazioni, per presentazioni di attività e iniziative locali e nazionali e per le analisi dei risultati commerciali;
- ✓ Effettuare visite periodiche e affiancamenti presso le sedi degli ACP, Delegazioni ACI, ACI Point Sara, ACI Point Global ed autoscuole ACI Ready2Go e presso aziende, concessionari e CRAL per lo sviluppo di convenzioni locali e del mercato aziendale;
- ✓ Organizzare riunioni di presentazione prodotti ACI e relativo addestramento sugli stessi;
- ✓ Presentare agli ACP la reportistica sia sull'andamento della produzione associativa per prodotto e tipologia d'incasso, sia dei margini economici degli ACP sull'acquisizione

Allegato n. 1

associativa oltre a dati georeferenziati del territorio con dettaglio delle ulteriori attività delle Delegazioni ACI (tasse, pratiche ecc.);

- ✓ Supportare gli ACP nell'organizzazione di eventi e manifestazioni sul loro territorio;
- ✓ Affiancare gli AC, ove richiesto, nella ricerca ed apertura di nuovi punti di vendita sul territorio;
- ✓ Assistere gli AC e le delegazioni per l'adempimento di quanto previsto nell'ambito della Federazione relativamente a processi di digitalizzazione contrattuale (Es.: tasse, Integra);
- ✓ Supportare gli AC e le Delegazioni nell'utilizzo di nuovi strumenti informatici messi a disposizione della federazione per aumentare l'efficacia delle azioni commerciali di fidelizzazione e di acquisizione della base associativa dell'Ente (CRM, Socio Smart, COL).

F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal lunedì al venerdì, negli orari di apertura degli Automobile Club e della Rete di Vendita, ossia tra le 8,30 e le 18,30.

G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Parametri di valutazione economica

Il servizio sarà remunerato sulla base delle risorse (FTE) messe a disposizione per ogni singolo nuovo progetto/ manutenzione, nella misura concordata.

H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Non Applicabile

Ambito di applicazione dello SLA:

Non Applicabile

Definizione:

Non Applicabile

Unità di misura:

Non Applicabile

Valori ammessi:

Non Applicabile

Soglia:

Non Applicabile

Strumento di rilevazione e misurazione:

Non Applicabile

Allegato n. 1

SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SS 28

Assistenza contabile per gli AA. CC.

A. NOME DEL SERVIZIO

SS28. Assistenza contabile per gli AA.CC.

B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Professionale Specialistico

C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'assistenza contabile per gli AA.CC. prevede la gestione dei ricavi e dei costi, la contabilità generale, la preparazione dei bilanci e dei budget, la gestione delle tasse e delle imposte, nonché la compilazione di rapporti finanziari periodici. Coinvolge anche la gestione delle transazioni legate ai membri, come le quote associative e i pagamenti per i servizi offerti dagli AA.CC.

D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio ha l'obiettivo di garantire una gestione economico-patrimoniale trasparente e conforme alle normative, al fine di sostenere gli obiettivi degli Automobile Club nel medio e lungo periodo.

Il servizio è richiesto dall'Ufficio Amministrazione e Bilancio di ACI.

E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Attività comprese nel Servizio

Servizi di base

1. **Gestione dei costi e dei ricavi:** Monitoraggio e registrazione accurata delle transazioni economico-patrimoniali degli AA.CC.;
2. **Contabilità generale:** Mantenimento dei registri contabili per tracciare tutte le transazioni economico-patrimoniali degli AA.CC.;
3. **Preparazione dei bilanci:** Elaborazione dei bilanci di esercizio per fornire una panoramica chiara della situazione economica, patrimoniale e finanziaria degli AA.CC.;
4. **Gestione delle tasse e delle imposte:** Assicurarsi che gli AA.CC. siano conformi alle leggi fiscali e che le tasse vengano pagate correttamente e puntualmente;
5. **Compilazione di rapporti economico-patrimoniali-finanziari:** Preparazione di rapporti dettagliati per le Direzioni ACI e le autorità di regolamentazione;

Allegato n. 1

6. **Analisi per valutazioni strategiche:** Fornire analisi approfondite della situazione economico-patrimoniale-finanziaria degli AC per supportare le decisioni strategiche dell'Ente.

Servizi Specialistici

1. **Analisi dei costi dei servizi offerti:** Analisi dettagliata dei costi associati ai servizi offerti dagli AC per determinare la redditività e identificare opportunità di ottimizzazione;
2. **Pianificazione finanziaria e budgeting:** Assistenza alla pianificazione economico-finanziaria a lungo termine e nella preparazione di budget annuali per garantire una gestione efficace e sostenibile;
3. **Consulenza fiscale:** Consulenza specialistica su questioni specifiche per gli AA.CC., inclusi vantaggi fiscali disponibili, pianificazione fiscale strategica e conformità normativa;
4. **Gestione del rischio finanziario:** Identificazione e valutazione dei rischi finanziari degli AA.CC., nonché sviluppo ed implementazione di strategie per mitigare tali rischi;
5. **Valutazione delle performance finanziarie:** Valutazione delle performance finanziarie degli AA.CC. attraverso indicatori chiave di performance (KPI) finanziari e confronto con benchmark di settore per identificare aree di miglioramento.

I servizi vengono complessivamente erogati nelle seguenti 3 modalità:

- **assistenza contabile:** garantisce l'assistenza telefonica e alcuni interventi (se richiesti), da intendere come servizio continuativo e dimensionato per garantire un servizio adeguato a tutti gli ACP aderenti,
- **servizi aggiuntivi a consumo,** rendicontati in base al numero di ore impiegate per lo svolgimento delle attività richieste,
- **elaborati aggiuntivi,** rendicontati per "quantità" e in base ad un listino individuato nel contratto Integra.

F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato quotidianamente, dal lunedì al venerdì (escluse le festività nazionali e locali), secondo l'orario standard di ACI Informatica.

G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Parametri di valutazione economica

Le modalità si differenziano in base alla tipologia di servizio prestato:

- **Assistenza contabile:** Il servizio sarà remunerato sulla base degli FTE messe a disposizione in maniera continuativa da ACI Informatica;
- **Servizi aggiuntivi a consumo:** il servizio sarà remunerato sulla base delle ore (HH) impiegate dal team mix dedicato allo svolgimento delle attività;
- **Elaborati aggiuntivi,** rendicontati sulla base del numero di elaborati prodotti.

Allegato n. 1

Sono esclusi dal costo base i costi di trasferta, delle prestazioni erogate all'esterno delle finestre standard.

H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Non Applicabile

Ambito di applicazione dello SLA:

Non Applicabile

Definizione:

Non Applicabile

Unità di misura:

Non Applicabile

Valori ammessi:

Non Applicabile

Soglia:

Non Applicabile

Strumento di rilevazione e misurazione:

Non Applicabile

SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 21

Cybersecurity - Evoluzione & Compliance

A. NOME DEL SERVIZIO

SI 21. Cybersecurity - Evoluzione & Compliance

B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Informatico

C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è incentrato sull'incremento continuativo del livello di protezione delle applicazioni e dei dati aziendali dalle cangianti minacce digitali, il suo obiettivo è quindi quello di migliorare in maniera dinamica e continuativa l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni.

Esso include tre principali ambiti di applicazione:

- a) recepire le novità tecnologiche emergenti rispetto al contesto di sicurezza in essere, definendo la roadmap di evoluzione tecnologica nell'ottica del miglioramento continuo della postura di sicurezza;
- b) assicurare lo sviluppo sicuro e la protezione delle nuove applicazioni sviluppate in azienda;
- c) garantire la "compliance" alle normative e certificazioni in materia di Cyber Sicurezza, costantemente in evoluzione.

Il servizio comprende tutte le attività ed i prodotti necessari per il miglioramento della postura di sicurezza informatica, per affrontare al meglio le nuove sfide poste dall'evoluzione delle tecnologie e dalle tattiche degli attaccanti.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Sistemi Informativi e Innovazione (DSII) di ACI.

D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Gli ambiti di applicazione del servizio sono ampi e interconnessi, riflettendo la complessità, la mutevolezza e l'importanza delle tecnologie informatiche in ogni aspetto dell'attività aziendale. Di seguito, una panoramica generale degli ambiti principali:

- Definizione degli interventi necessari per garantire la costante evoluzione tecnologica e dei processi in ambito Cyber, per affrontare al meglio le nuove sfide tecnologiche e le nuove tattiche degli attaccanti.
- Garanzia della sicurezza e protezione delle nuove applicazioni, nonché di quelle esistenti: comprendendo l'adeguamento continuo alle linee guida per lo sviluppo sicuro e la conduzione dei test di sicurezza;
- Garanzia del mantenimento della conformità alle normative e alle certificazioni in materia di Cyber Sicurezza, caratterizzate dalle recenti continue evoluzioni.

Allegato n. 1

E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Le attività svolte consistono nell'assicurare la comprensione e l'adeguamento alle continue novità e cambiamenti in tema di sicurezza informatica in vari ambiti, in particolare:

Evoluzione Tecnologica

- recepire ed attuare, a seguito di analisi del contesto di sicurezza attuale, delle evoluzioni del mercato della cybersecurity ed in coerenza con le certificazioni di sicurezza ed il quadro normativo nazionale ed internazionale sempre in evoluzione, degli interventi di potenziamento ed evoluzione dei sistemi di sicurezza esistenti a protezione degli asset aziendali;
- scouting di nuovi prodotti e tecnologie di sicurezza innovative nell'ottica del miglioramento del livello di sicurezza informatica.

Sicurezza Applicativa

- assicurare un costante controllo di sicurezza del nuovo software prodotto dalle strutture applicative individuando vulnerabilità e possibili piani di remediation;
- fornire best practices alle strutture applicative per assicurare un processo di sviluppo del software "sicuro", applicabile attraverso l'identificazione e l'implementazione di opportune azioni di sicurezza nel corso di tutte le fasi del ciclo di sviluppo software;
- implementare processi, strumenti e controlli atti a garantire il ciclo di "sviluppo sicuro" del software;
- garantire la sicurezza applicativa nei processi di rilascio del software;
- effettuare attività di Vulnerability Assessment attraverso scansioni periodiche al fine di validare la sicurezza delle applicazioni e dei servizi.

Compliance

- definizione di politiche/ standard/ processi/ piani di miglioramento in tema di cyber security, in coerenza con gli standard e le normative del settore;
- mantenimento della "compliance" dei sistemi e delle applicazioni soggette a particolari normative di sicurezza (NIS2), a provvedimenti del Garante dei Dati Personali e certificazioni di sicurezza (ISO 27001, ISO 22301);

F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio viene erogato quotidianamente, dal lunedì al venerdì (escluse le festività nazionali e locali), secondo l'orario standard di ACI Informatica.

G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Parametri di valutazione economica

Il servizio sarà remunerato sulla base delle risorse (FTE) messe a disposizione in maniera continuativa ad ACI, nella misura concordata annualmente.

Sono esclusi dal servizio eventuali costi esterni, che saranno remunerati e rendicontati con la modalità a "costi passanti".

H. LIVELLI DI SERVIZIO

Allegato n. 1

Nome dello SLA:

Non applicabile

Ambito di applicazione dello SLA:

Non applicabile

Definizione:

Non applicabile

Unità di misura:

Non applicabile

Valori ammessi:

Non applicabile

Soglia:

Non applicabile

Strumento di rilevazione e misurazione:

Non applicabile

SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 22

Analisi, progettazione e sviluppo software

A. NOME DEL SERVIZIO

SI 22. Analisi, progettazione e sviluppo software (Progetti, Manutenzione Evolutiva e Migliorativa)

B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Informatico

C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio comprende le attività di analisi, progettazione e sviluppo di soluzioni informatiche per i servizi che l'Automobile Club d'Italia eroga come soggetto istituzionale per la promozione dell'automobilismo e, come soggetto pubblico, per la gestione del Pubblico Registro Automobilistico e per la gestione amministrativa e fiscale degli autoveicoli.

Le fasi di analisi e progettazione compongono la parte iniziale del ciclo di vita dello sviluppo software e scaturiscono dall'indagine preliminare che serve a definire contesto, caratteristiche e funzionalità principali del software richiesto da ACI; sia per nuovi sviluppi, come la realizzazione di nuovi progetti o di nuove funzioni applicative di sistemi in esercizio, sia per la reingegnerizzazione di funzioni applicative esistenti, la manutenzione evolutiva e migliorativa, avendo cura che il sistema applicativo abbia le caratteristiche funzionali e qualitative richieste da ACI e che sia adeguato agli scopi.

La fase di sviluppo software si situa nella parte finale del ciclo di vita dello sviluppo software e comprende le attività di progettazione di dettaglio, la codifica, il *versioning*, il *packaging* delle versioni, il controllo qualità afferente al software richiesto dal committente; sia per nuovi sviluppi, come la realizzazione di nuovi progetti o di nuove funzioni applicative di sistemi in esercizio, sia per la reingegnerizzazione di funzioni applicative esistenti, la manutenzione evolutiva o migliorativa, avendo cura che il sistema applicativo abbia le caratteristiche funzionali e qualitative richieste dal committente e che sia adeguato agli scopi.

Sebbene la descrizione che segue abbia come focus l'ambito informatico, in maniera più estesa e generalizzabile, le attività di analisi e progettazione possono essere applicate alla definizione di ogni nuovo prodotto/ servizio richiesto ad ACI Informatica anche in ambito non prettamente informatico.

D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Allegato n. 1

Sono oggetto del servizio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo) i seguenti sistemi applicativi:

- Sistema del Pubblico Registro Automobilistico;
- Sistema delle Tasse Automobilistiche;
- Sistema Associativo;
- Sistema Amministrativo Contabile e Gestione Documentale;
- Sistemi per il Front End al Cittadino e alle Aziende.

Il servizio è di interesse di tutte le Direzioni ACI previste nell'ordinamento dei servizi.

E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Attività comprese nel Servizio

Il servizio include le attività di analisi, progettazione e sviluppo di interi nuovi sistemi informativi o di applicazioni, di consistenti parti autonome degli stessi per risolvere esigenze specifiche a fronte di funzionalità non ancora informatizzate, di modifiche volte a indirizzare nuove o mutate esigenze e di modifiche volte ad incrementare le prestazioni o l'usabilità di sistemi informativi e applicazioni esistenti.

Si differenziano, quindi, per la fornitura di soluzioni informatiche su:

1. Nuovi Progetti;
2. Manutenzione Evolutiva (MEV) e Migliorativa.

1. Nuovi Progetti

Per nuovo progetto si intende la realizzazione di software volto a soddisfare nuove esigenze definite tramite obiettivi da raggiungere e che porta ad un allargamento del patrimonio di sistemi o servizi o applicazioni di ACI Informatica, con una organizzazione del lavoro che può essere assimilata, appunto, ad un progetto complesso.

Per questa attività sono previste le seguenti fasi operative:

- Pre-Project: Definizione degli obiettivi di progetto; Impostazione del progetto e controllo di valore; Scelta del modello metodologico aziendale di riferimento tra Spirale, Agile Ibrido o Agile Puro;
- Studio di Fattibilità: Verifica della fattibilità tecnica del progetto proposto; Valutazione economica dell'effort necessario per la relativa realizzazione;
- Definizione dei requisiti: Raccogliere e analizzare i bisogni e le esigenze degli utenti o del mercato per definire i requisiti funzionali e non funzionali del software.
- Creazione delle Fondamenta: Definire la potenziale soluzione architettuale; Definire la gestione dello sviluppo e della consegna.
- Pianificazione del progetto: Creare un piano di progetto di alto livello che includa timeline, stime dei costi, risorse necessarie e fasi di sviluppo.
- Raffinamento dei requisiti: Valutare i requisiti per comprenderne la fattibilità tecnica e l'impatto sul progetto.
- Progettazione dell'architettura: Sviluppare l'architettura di dettaglio del sistema, definendo la struttura del software, le tecnologie da utilizzare e l'interazione tra i vari componenti.

Allegato n. 1

- Sviluppo e codifica: Implementare il software seguendo la progettazione definita, utilizzando pratiche di programmazione e codifica standardizzate.
- Testing: Condurre test approfonditi per identificare e risolvere bug, verificare la conformità ai requisiti e assicurare la qualità del software. Questo include test unitari, test di integrazione, test di sistema e test di accettazione.
- Documentazione: Preparare documentazione tecnica per sviluppatori e documentazione utente, comprese le guide per l'uso e la manutenzione del software.
- Formazione degli utenti: Organizzare sessioni di formazione per gli utenti finali (ove possibile) e il personale di supporto tecnico.
- Deploy: Pianificare e eseguire il rilascio del software nell'ambiente di produzione, garantendo la minima interruzione dei servizi esistenti.
- Supporto e manutenzione: Fornire assistenza agli utenti e manutenzione correttiva del software per correggere eventuali difetti.
- Valutazione del rilascio: Raccogliere feedback dagli utenti e analizzare i dati di utilizzo del software per valutarne le performance e l'accoglienza.
- Aggiornamenti e iterazioni: Sulla base del feedback ricevuto e delle esigenze emergenti, pianificare e implementare aggiornamenti o nuove funzionalità.

2. Manutenzione Evolutiva (MEV) e Migliorativa

Per manutenzione evolutiva e migliorativa si intende la reingegnerizzazione di funzioni applicative esistenti per migliorarne le prestazioni ed ottimizzare l'efficienza operativa, al fine di garantire l'utilità pluriennale del servizio.

Per la manutenzione evolutiva sono previste le seguenti fasi operative:

- Analisi delle richieste: Valutare le richieste di modifica o le nuove funzionalità proposte dagli utenti o identificate internamente.
- Valutazione dell'impatto: Determinare l'impatto delle modifiche proposte sull'attuale sistema, inclusa l'analisi delle dipendenze e delle possibili conseguenze su altri componenti.
- Pianificazione: Sviluppare un piano di alto livello per l'implementazione delle modifiche, includendo tempi, risorse necessarie e fasi di realizzazione.
- Progettazione: Progettare le soluzioni tecniche per le modifiche o le nuove funzionalità, tenendo conto dell'architettura esistente del software.
- Sviluppo: Codificare le modifiche secondo la progettazione stabilita, seguendo le best practices di programmazione e gli standard di sviluppo del progetto.
- Testing: Testare le modifiche in ambienti controllati per verificare la correttezza, la stabilità e le performance, risolvendo eventuali bug o problemi riscontrati.
- Documentazione: Aggiornare la documentazione del progetto per riflettere le modifiche apportate, inclusi manuali utente, documentazione tecnica e note di rilascio.
- Deploy: Rilasciare le modifiche nell'ambiente di produzione, seguendo procedure che minimizzino i tempi di inattività e assicurino la continuità operativa.
- Monitoraggio post-rilascio: Monitorare il software dopo il rilascio delle modifiche per identificare rapidamente eventuali problemi o aree di miglioramento.

Allegato n. 1

- Raccolta del feedback: Raccogliere feedback dagli utenti e dal team di supporto per valutare l'efficacia delle modifiche e identificare ulteriori esigenze di manutenzione evolutiva.
- Revisione e miglioramento continuo: Valutare periodicamente il processo di manutenzione evolutiva per identificare opportunità di ottimizzazione e miglioramento.

Per la manutenzione migliorativa sono previste le seguenti fasi operative:

- Analisi delle prestazioni attuali: Valutare le prestazioni correnti del software per identificare aree di miglioramento.
- Raccolta dei feedback degli utenti: Ottenere feedback dagli utenti su usabilità e prestazioni per individuare specifiche aree di miglioramento.
- Identificazione delle ottimizzazioni: Sulla base dell'analisi e dei feedback, identificare modifiche specifiche per ottimizzare l'efficienza operativa, al fine di garantire l'utilità pluriennale del servizio.
- Sviluppo delle modifiche: Apportare le modifiche progettate al software, seguendo le best practices di codifica e mantenendo la coerenza con l'architettura esistente.
- Test delle modifiche: Eseguire test approfonditi per assicurarsi che le modifiche apportate non introducano nuovi bug e che migliorino effettivamente le prestazioni.
- Aggiornamento della documentazione: Rivedere e aggiornare la documentazione del software per riflettere le modifiche apportate.
- Deploy delle modifiche: Rilasciare le modifiche in produzione, assicurando che il passaggio sia il più fluido possibile per minimizzare l'impatto sugli utenti.

F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato quotidianamente, dal lunedì al venerdì (escluse le festività nazionali e locali), secondo l'orario standard di ACI Informatica.

G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Parametri di valutazione economica

Il servizio sarà remunerato sulla base di un mix risorse (MIX ANALISTI, PROGETTISTI e SVILUPPATORI) messe a disposizione per ogni singolo nuovo progetto/ manutenzione, nella misura concordata

H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA1:

Data di consegna dei deliverable

Ambito di applicazione dello SLA:

Sviluppo Software

Definizione:

- Rispetto della consegna dei deliverable in relazione alle date concordate con ACI
- Unità di misura: (Te-Tc)
 - o Te = data di effettiva consegna del deliverable;

Allegato n. 1

- Tc = data concordata a priori per la consegna del deliverable.

Valori ammessi:

<=5 giorni lavorativi dalla data di consegna dei deliverable condivisi con ACI

Soglia:

90% dei casi su base trimestrale

Strumento di rilevazione e misurazione:

Sistema di monitoraggio automatico

Nome dello SLA2:

Puntualità nella consegna

Ambito di applicazione dello SLA:

Sviluppo Software

Definizione:

Grado di puntualità degli interventi software di sviluppo di nuovi progetti e di manutenzione evolutiva/migliorativa.

Unità di misura:
$$GP = 100 - \left(\frac{\sum_i P_i}{n} \times 100 \right)$$

- GP è il grado di puntualità in percentuale
- Pi è la puntualità dell'intervento i-esimo calcolata come Ri/Di
- Ri = numero giorni (solari) dati dalla differenza tra la data rilascio effettiva e la data rilascio prevista dell'i-esimo intervento
- Di = numero giorni (solari) dati dalla differenza tra la data rilascio effettiva e la data inizio attività dell'i-esimo intervento
- n = numero di interventi nuovi progetti e di manutenzione evolutiva/migliorativa conclusi nel trimestre.

Non rientrano nel computo dell'indicatore tutte le attività relative a:

- Cambio priorità delle attività;
- Ripianificazioni concordate con il cliente;
- Sospensioni concordate con il cliente.

Valori ammessi:

>= 90%

Soglia:

90%

Strumento di rilevazione e misurazione:

Allegato n. 1

Sistema di monitoraggio automatico

Nome dello SLA3:

Difettosità nei primi 3 mesi dopo il rilascio in produzione della soluzione.

Ambito di applicazione dello SLA:

Sviluppo Software

Definizione:

Numero di incident segnalati dagli utenti tramite piattaforma di ticketing (gli incident afferenti allo stesso problem saranno conteggiati una sola volta).

Unità di misura: intero

Valori ammessi:

≤ 10

Soglia:

10 incident nei tre mesi successivi al rilascio in produzione della soluzione nel 90% dei casi.

Strumento di rilevazione e misurazione:

Sistema di monitoraggio automatico

Allegato n. 1

DESCRIZIONE ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA' E CERTIFICAZIONI

A. MACRO DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

L'attività di Gestione del Sistema Qualità e Certificazioni comprende le azioni necessarie ad assicurare la conformità del sistema di Gestione Integrato Aziendale alle Norme ISO e conseguentemente garantire il mantenimento delle attuali certificazioni di qualità quali:

- 1) ISO 9001:2015 - Sistema di Gestione per la qualità
- 2) ISO 27001:2022 - Sistema di Gestione per la Sicurezza delle informazioni
- 3) ISO 20000-1:2018 – Sistema di Gestione dei servizi
- 4) ISO 22301:2019 - Sistema di Gestione della continuità
- 5) ISO 50001:2018 - Sistema di Gestione dell'energia
- 6) ISO 14001:2015 - Sistema di Gestione dell'ambiente
- 7) ISO 45001:2018 - Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro.

B. AMBITO DI APPLICAZIONE

L'attività di Gestione del Sistema Qualità e Certificazioni viene svolta in modo trasversale a tutte le Direzioni, al fine di assicurare che tutte le attività aziendali risultino coerenti e integrate con gli obiettivi strategici e operativi aziendali e conformi alle norme ISO certificate.

L'attività viene svolta anche attraverso l'utilizzo di strumenti di supporto quali:

- Sistema Documentale Aziendale;
- Sistema documentale per la qualità che comprende, tra gli altri, documenti quali Rapporti di Audit, documentazione di supporto per il Riesame della Direzione, verbali di riunione, registrazioni di azioni correttive e preventive;

Attività comprese nel perimetro:

Si riporta di seguito un elenco non esaustivo:

- Gestire i rapporti con l'Ente Certificatore;
- Garantire un adeguato presidio e monitoraggio del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, al fine di assicurare il miglioramento continuo dei Processi Aziendali
- Assicurare la coerenza e l'integrazione del Sistema Qualità e la sua conformità alle norme ISO sopra citate;
- Assicurare la coerenza e l'integrazione del Sistema Qualità con altre certificazioni aziendali (es. D.Lgs. 231, GDPR);
- Assicurare, tramite attività periodiche di "audit", che il Sistema di Gestione Integrato della Qualità venga applicato e mantenuto attivo in tutte le strutture aziendali;
- Riferire al Board di Direzione sull'andamento del Sistema di Gestione Integrato della Qualità anche con attività periodiche di riesame, proponendo eventuali modifiche e proposte di miglioramento;
- Fornire supporto per la gestione delle attività inerenti i sistemi di Gestione Ambientale e di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- Garantire la corretta gestione delle azioni correttive e preventive registrate a fronte dei rilievi emersi durante l'applicazione del Sistema Integrato di Gestione della Qualità.

Allegato n. 1

- Fornire supporto alle attività di certificazione delle Direzioni di ACI attualmente certificate secondo le norme ISO 9001:2015 e ISO 20000-1:2018;

DRIVER DI COSTO DELL'ATTIVITA'

I costi dell'attività in oggetto sono riconducibili a quelli delle risorse coinvolte (FTE) in maniera continuativa, nella misura concordata annualmente.

DESCRIZIONE ATTIVITA' DI SUPPORTO TECNICO OPERATIVO PER IL CONTROLLO ED IL MONITORAGGIO DELLA CONVENZIONE

C. MACRO DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

L'attività consiste in un supporto continuativo di natura tecnico-operativo finalizzato alla predisposizione e condivisione di informazioni e documentazione (es.: predisposizione del budget, pianificazione dei calendari delle azioni di monitoraggio), al controllo (es.: rendicontazioni tecniche, economiche) e monitoraggio (es.: livelli di servizio, indicatori di qualità) della Convenzione 2025-2030 tra ACI ed ACI Informatica. Sono incluse le azioni relative alla verifica di congruità delle tariffe esposte nel listino.

D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Le attività di supporto tecnico-operativo per il controllo ed il monitoraggio della Convenzione vengono svolte in maniera continuativa e sono relative a tutti gli adempimenti richiesti dalla convenzione.

Attività comprese nel perimetro:

Si riporta di seguito un elenco non esaustivo:

- Produzione e trasmissione del documento di pianificazione annuale con il calendario dei servizi erogati e le date di scadenza delle attività secondo i calendari previsti in Convenzione;
- Predisposizione del piano dei servizi, della loro descrizione e del listino delle tariffe secondo i calendari previsti in Convenzione;
- Predisposizione del budget relativo all'anno successivo nonché delle revisioni secondo i calendari previsti in Convenzione;
- Trasmissione dei piani periodici delle attività, nel rispetto della metodologia e dei tempi previsti in Convenzione;
- Monitoraggio dell'andamento e del rispetto dei piani periodici delle attività, nel rispetto della metodologia e dei tempi previsti in Convenzione;
- Misurazione dei livelli di servizio aziendali su base periodica, monitoraggio delle performance e del rispetto dei target concordati e previsti in Convenzione;
- Monitoraggio della corretta applicazione del processo di pianificazione e rendicontazione delle attività tecniche ed economiche;
- Produzione e trasmissione dei documenti che misurano la consistenza del patrimonio oggetto delle attività di convenzione (Software, Hardware, Reti, Servizi, etc...);
- Produzione delle Rendicontazioni Economiche con l'avanzamento dei corrispettivi per i servizi erogati ad ACI nel rispetto della metodologia e dei tempi previsti in Convenzione;
- Produzione e trasmissione delle informazioni necessarie al controllo della congruità delle tariffe esposte ad ACI e del budget ACI Informatica.

DRIVER DI COSTO DELL'ATTIVITA'

I costi dell'attività in oggetto sono riconducibili a quelli delle risorse coinvolte (FTE) in maniera continuativa, nella misura concordata annualmente.

