



**Automobile Club d'Italia**

DIREZIONE CENTRALE PER L'EDUCAZIONE STRADALE,  
LA MOBILITA' E IL TURISMO

**Oggetto:** valutazione congruità affidamenti ad ACI Infomobility, esercizio 2020

La Direzione scrivente è titolare, sulla scorta del budget annualmente assegnato, della proposizione al Consiglio Generale dell'Ente dell'affidamento alla Soc. in house ACI Infomobility delle attività e dei servizi di infomobilità giusta convenzione in essere valida sino al 31/12/2026.

Conseguentemente la Direzione scrivente è tenuta ad effettuare il relativo controllo di congruità economica ex artt. 5 e 192 del D.l.gs. 50/2016 e s.m.i..

Pertanto, si è provveduto a verificare ed analizzare il costo dei servizi delle commesse (linee di attività) indicate nel "Documento di Budget 2020"

Le analisi in parola fanno diretto riferimento allo studio di congruità dei costi che è stato già effettuato da parte della Soc. KPMG in relazione ai servizi forniti da ACI Infomobility ad ACI per l'anno 2018 e da un aggiornamento dei parametri di benchmark effettuato rilasciato con comunicazione email del 06/12/2020 fornito dalla Società KPMG in allegato – All. n. 1.

Infatti, la suddetta struttura specialistica è stata selezionata dall'ACI ed incaricata per aggiornare, allo stato attuale, le valutazioni di congruità per gli affidamenti alle Soc. in house dell'Ente adottando un sistema ed una metodologia di valutazione già in precedenza attivato sin dal 2018.

Per l'anno 2020 si è ritenuto che, sulla base della metodologia e delle analisi definite per gli anni 2018 e 2019, si possa procedere ad una valutazione diretta da parte delle Direzioni Centrali dell'ACI, aggiornando i parametri di benchmark sulla base del nuovo studio le cui risultanze sono indicate nella "Tabella di Sintesi" allegata al presente documento All. n. 1.

Pertanto, applicando la metodologia sopra indicata e facendo riferimento ai parametri di valutazione riferiti alle tariffe dei servizi già adottati per l'anno 2018 e 2019, si è provveduto ad elaborare la valutazione di congruità dettagliata nel documento allegato alla presente All. n. 2.)

La valutazione della congruità dei servizi effettuati da ACI Infomobility in favore e richiesti da ACI è stata effettuata sulla base di analisi di benchmarking rispetto alle logiche economiche adottate in situazioni comparabili e sono rappresentati nel dettaglio nel documento allegato già menzionato.

In relazione alle metodologie sopra illustrate, riportiamo nel seguito le considerazioni valutative sulla remunerazione da parte di ACI a ACI Infomobility per i servizi oggetto di affidamento per l'anno 2020.

Sintesi fabbisogno di spesa anno 2020.

Di seguito si riporta una breve sintesi dei principali progetti che Aci Infomobility si propone di realizzare nel corso del 2020:

|                                                           | ESERCIZIO 2020 BGT |                 |                   |            |            |              |
|-----------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------|------------|------------|--------------|
|                                                           | LUCEVERDE<br>City  | WEB &<br>MOBILE | CONTACT<br>CENTER | BROADCAST  | R&D        | TOTALE       |
| <b>FATTURATO</b>                                          | <b>1.432</b>       | <b>1.446</b>    | <b>1.520</b>      | <b>576</b> | <b>428</b> | <b>5.402</b> |
| <b>COSTI DIRETTI</b>                                      | <b>1.142</b>       | <b>1.127</b>    | <b>1.264</b>      | <b>438</b> | <b>280</b> | <b>4.251</b> |
| <u><b>Costi diretti Esterni</b></u>                       | 403                | 659             | 407               | 145        | 210        | 1.823        |
| Costi (Manutenzione ordinaria, canoni, oneri tecnologici) | 170                | 130             | 196               | 10         | 130        | 636          |
| Capex Ente                                                | 233                | 529             | 211               | 135        | 80         | 1.187        |
| <u><b>Costi diretti Interni (Personale)</b></u>           | 739                | 469             | 858               | 292        | 70         | 2.428        |
| #                                                         | 16                 | 10              | 19                | 6          | 1          | 53           |
| <b>COSTI INDIRETTI</b>                                    | <b>322</b>         | <b>325</b>      | <b>272</b>        | <b>130</b> | <b>96</b>  | <b>1.145</b> |
| Ammortamenti                                              | -                  | 3               | 2                 | 2          |            | 6            |

Di seguito l'analisi di congruità per i singoli progetti

#### A) Contact Center Evoluto

Si tratta di un servizio in cui vengono utilizzate risorse umane e dotazioni tecnologiche dedicate ad informare in tempo reale gli automobilisti sulle situazioni di traffico e viabilità.

La metodologia di benchmark che è stata adottata fa riferimento alle tariffe di figure professionali disponibili sul mercato, così come riportate da KPMG nel parere di congruità (già elaborato a suo tempo nel 2018), con skill analoghi e/o assimilabili a quelli del personale impiegato da ACI Infomobility.

Occorre precisare che l'analisi del benchmark ha subito un aggiornamento per effetto della specificità del servizio offerto da ACI Infomobility, ovvero per l'esercizio di un modello di Contact center evoluto, la cui evoluzione tecnologica ha avuto e avrà come riflesso una maggiore competenza verticale con nuove mansioni e formazione tecnica / specialistica del personale impegnato, senza peraltro considerare le sinergie derivanti dall'appartenenza

ad altri progetti evolutivi. Per questi elementi, il benchmark è stato adeguato al fine di confrontare non meri operatori di Contact center ma assistenti alla mobilità.

L'analisi ha evidenziato tuttavia che, per le attività relative al Contact Center i costi per alcune figure professionali (operatori di infomobilità e team leader) impiegate risultano superiori rispetto ai dati di benchmark (circa +17% rispetto alla media). Lo scostamento è in buona parte riconducibile agli extra costi di struttura (nuova Sede Operativa) che si sono resi necessari a seguito dell'uscita di Aci Infomobility dal CCISS (per la cui commessa le strutture operative erano messe a disposizione da parte del M.I.T.). Si evidenzia che le suddette attività incidono per solo il 11% del budget complessivo di ACI Infomobility.

L'analisi effettuata per il servizio di input e monitoraggio delle notizie di infomobilità, inclusa la componente social, ha evidenziato che i costi sono sostanzialmente allineati rispetto ai dati di benchmark analizzati.

Il risultato del benchmark è il seguente:

**CONTACT Center 2.0**

1) call center → **+17%**

2) Servizio Back Office input e monitoraggio notizie di infomobilità Incl Social → **(-7%)**

Il risultato del benchmark è pertanto il seguente: **lievemente al di sopra della media di mercato (+10%)**

**B) Luceverde City**

Il servizio Luceverde City è un servizio dedicato alla raccolta, elaborazione, gestione e diffusione di notizie di infomobilità locale attraverso notiziari e altri mezzi di comunicazione.

Il costo totale pari a €1,0 mln sostenuto da ACI Infomobility risulta anche al di sotto di un range di benchmark medio di costo (tra €1,2 mln e € 2,7 mln) ricavato a partire dall'analisi di procedure di public procurement per oggetti comparabili.

Il risultato del benchmark è il seguente: **al di sotto della media di mercato (-46%)**

**C) Progetti Evolutivi**

Si tratta di tutte le attività (LV Portale, LV Mobile, LV Broadcast) relative allo sviluppo e all'implementazione delle nuove funzionalità necessarie a distribuire le informazioni sulla mobilità attraverso tutti i media e canali disponibili, consentendo la realizzazione di servizi di informazione a livello locale e nazionale.

Il costo/giornata di una risorsa di ACI Infomobility impiegata in tali progetti risulta di circa €336 ed è in linea con il benchmark di riferimento compreso fra €400 e €510; tale range deriva dall'analisi di tariffe a giornata applicabili a progettualità analoghe.

Il risultato del benchmark è pertanto il seguente: **al di sotto della media di mercato (- 31%)**

**D) R&D**

I servizi di R&D consistono nello sviluppo di iniziative volte allo sviluppo ed evoluzione della mobilità verso soluzioni automatizzate ad elevato valore aggiunto per la sicurezza e per la prevenzione di situazioni di rischio per gli utenti.

Si evidenzia che, per quanto riguarda la suddetta commessa (R&D), relativamente alle figure professionali di corrispondente livello individuato sul mercato, per una Tariffa per giornata di figure comparabili tra 450 € a 520 € gg, il dato per ACI Infomobility è 495 € gg. Il risultato del benchmark è, pertanto il seguente: *in linea con la media di mercato. (0%)*

In sintesi,

- per € 4.785.000 (pari al 89% circa del totale di spesa) i valori sono in linea o addirittura in significativi casi abbondantemente al di sotto rispetto ai valori di benchmark;
- per € 616.667 (pari al 11% del totale di spesa) i valori sono lievemente al di sopra del benchmark di mercato.

Nel complesso, sulla base delle analisi sopra richiamate, La Direzione scrivente ritiene pertanto, che le condizioni economiche relative all'insieme dei servizi che ACI Infomobility svolge per ACI siano nel complesso congrue rispetto ai valori di mercato rilevati nell'ambito delle analisi di benchmark effettuate.

Il Direttore Centrale

← Vincenzo Leanza



| ACI Infomobility                                                                   | Benchmark Individuato                                                                      | Risultante dell'analisi benchmark | AcI Infomobility | Scostamento % | Importo costi | Importo costi |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|
| (A) CONTACT CENTER                                                                 | Tariffa media per giornata di figure professionali comparabili                             |                                   |                  |               |               |               |
| 1) call center                                                                     |                                                                                            |                                   |                  |               |               |               |
| Operatore d'infomobilità                                                           |                                                                                            | min 220; max 245                  | 280              |               |               |               |
| Team leader                                                                        |                                                                                            | min 240 max 260                   | 285              |               |               |               |
|                                                                                    |                                                                                            |                                   |                  | 17%           | 616.667       | 11%           |
| 2) Servizio B.O. di input e monitoraggio delle notizie di infomobilità Incl Social |                                                                                            |                                   |                  |               |               |               |
| Operatore esperto d'infomobilità                                                   |                                                                                            | min 270; max 330                  | 295              |               |               |               |
| Operation coordinator                                                              |                                                                                            | min 310; max 340                  | 285              |               |               |               |
|                                                                                    |                                                                                            |                                   |                  | -7%           | 469.496       | 9%            |
| (B) "luceverde City"                                                               | Tariffa per notiziario per minuto da panel di benchmark di procedure di public procurement | min 1,2 min/€, max 2,7 m          | 1,05             |               |               |               |
|                                                                                    |                                                                                            |                                   |                  | -46%          | 1.450.956     | 27%           |
| (C) "Progetti evolutivi" (excl contact center) giornata per progettualità analoghe | Tariffa media per giornata per progettualità analoghe                                      | min 400 €, max 510 €              | 290-340          |               |               |               |
|                                                                                    |                                                                                            |                                   |                  | -31%          | 2.452.604     | 45%           |
| (D) "R&D"                                                                          | Tariffa per giornata di figure comparabili                                                 | min 450 €, max 520 €              | 495              |               |               |               |
|                                                                                    |                                                                                            |                                   |                  | nella media   | 412.280       | 8%            |
| TOTALE COSTI ACI Infomobility                                                      |                                                                                            |                                   |                  |               | 5.402.003     |               |

\* Importo relativo al totale costi, comprese imposte e tasse

Fig. 1

|      |           |
|------|-----------|
| Tot. | 2.427.589 |
|      | 1.151.266 |
|      | 1.823.047 |
|      | 5.402.003 |

|                         |             |
|-------------------------|-------------|
| Sviluppo<br>Piattaforma | -<br>-<br>- |
|-------------------------|-------------|

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Sistema</b>     |  |
| <b>Autonomo di</b> |  |
| 2.013.526          |  |
| 1.363.050          |  |
| 1.513.047          |  |
| 4.989.723          |  |

[illegible]

pag. 2

## 40%

| Durata media 3 | Durata media 2 |
|----------------|----------------|
|                |                |

Durata media 3      Durata media 2  
minuti      minuti

## 1.0 (°/min)

— 100 —

— 322 —

Range valore AClImmobility (ad)

| Sostamenti (Progetti esclusi)                               |      |      |       |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
|-------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                                                             | Min. | Max. | Media | ACI Informability | ACI Informability | ACI Informability | ACI Informability | ACI Informability | ACI Informability |
| Figura in progetto da ACI 17.1m obbl. natura n. c. n. obbl. |      |      |       |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| Costo unit. da ACI 17.1m obbl. rispetto all'obbl. n. obbl.  |      |      |       |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
|                                                             | 400  | 510  | 455   | 455               | 230               | 340               |                   |                   | 315               |
|                                                             |      |      |       |                   |                   |                   |                   |                   | -30.8%            |

ALL. 2 A Valutazione concavim'  
PAC. 3

### 3 Progetti di Ricerca e Sviluppo ("R&D")

| 4 Benchmark R&D                                            |  | Value ACI Informability | Range value ACI Informability (ed.) | Mean   | Median            | ACI Informability |
|------------------------------------------------------------|--|-------------------------|-------------------------------------|--------|-------------------|-------------------|
| Project and Development unit manager                       |  | 77.811                  | 1.0                                 |        |                   |                   |
| Costo a persona                                            |  | 77.811                  | 354                                 |        |                   |                   |
| Costo a persona (controllamento)                           |  | 141                     | 495                                 | 450    | 450               | 520               |
| Costo a giornata adjusted                                  |  | 495                     |                                     |        |                   |                   |
| 5 Sostamenti (R&D)                                         |  |                         |                                     |        |                   |                   |
| Project and Development unit manager                       |  | Min.                    | Max.                                | Median | ACI Informability |                   |
| Costo unit. da ACI 17.1m obbl. rispetto all'obbl. n. obbl. |  | 450                     | 520                                 | 455    | 495               | 2.1%              |

#### Costi Center Center 2.0

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| Costi Center Center 2.0 |         |
| Costi Center Center 2.0 | 373.074 |
| Costi Center Center 2.0 | 180.974 |
| Totale (a)              | 554.048 |

#### Costi servizio di input e monitoraggio delle risorse al centro Center 2.0

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| Costi Center Center 2.0 |         |
| Costi Center Center 2.0 | 285.561 |
| Costi Center Center 2.0 | 137.783 |
| Totale (b)              | 423.344 |
| Totale (c = a + b)      | 977.392 |

#### Proiezioni e previsioni (Center Center 2.0)

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| Costi Center Center 2.0 |         |
| Costi Center Center 2.0 | 73.031  |
| Costi Center Center 2.0 | 34.750  |
| Totale (d)              | 107.781 |

#### Proiezioni e previsioni al totale (Center Center 2.0)

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Totale costi Center Center 2.0                                                                        | 1.085.153 |
| Proiezioni e previsioni al totale                                                                     | 46.448    |
| Proiezioni e previsioni al totale                                                                     | 43.248    |
| Proiezioni e previsioni al totale                                                                     | 60.152    |
| Proiezioni e previsioni al totale                                                                     | 61.667    |
| Totale costi servizio di input e monitoraggio delle risorse di informability adjusted (l = a + b + d) | 489.489   |

#### Proiezioni e previsioni al totale (Progetti esclusi)

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| Costi Center Center 2.0 |           |
| Costi Center Center 2.0 | 1.381.390 |
| Costi Center Center 2.0 | 1.210.518 |
| Totale (n)              | 3.591.907 |

#### Proiezioni e previsioni al totale (Lucente City)

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| Costi Center Center 2.0 |           |
| Costi Center Center 2.0 | 632.236   |
| Costi Center Center 2.0 | 402.529   |
| Totale (o)              | 1.034.765 |

#### Proiezioni e previsioni al totale (R&D)

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| Costi Center Center 2.0 |         |
| Costi Center Center 2.0 | 77.811  |
| Costi Center Center 2.0 | 210.000 |
| Totale (p)              | 412.289 |

#### Totale (z = a + b + d + n + o + p)

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| Totale (z = a + b + d + n + o + p) | 5.422.003 |
| Proiezioni e previsioni al totale  | 55.5%     |
| Proiezioni e previsioni al totale  | 26.4%     |
| Proiezioni e previsioni al totale  | 7.6%      |
| Totale                             | 100%      |