**DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL CONSIGLIO GENERALE**
**NELLA RIUNIONE DEL 27 GIUGNO 2024**

## IL CONSIGLIO GENERALE

"Visto il decreto legislativo 19 agosto 2016, n.175, testo unico in materia di Società a partecipazione pubblica; visto il vigente Regolamento di governance delle Società partecipate dall'Ente, adottato ai sensi dell'articolo 10, comma 1 *bis*, del decreto legge 25 luglio 2018, n.91, convertito con modificazioni dalla legge 21 settembre 2018, n. 108, con il quale è stata riconosciuta all'ACI e agli Automobile Club federati, in quanto Enti pubblici a base associativa non gravanti sulla finanza pubblica, la facoltà di adeguarsi con propri regolamenti ai principi generali desumibili dal citato decreto legislativo n.175/2016 sulla base delle rispettive specificità e secondo criteri di razionalizzazione e contenimento della spesa; visto il Manuale delle Procedure Negoziali dell'Ente e, in particolare, l'art. 7 che prevede che i rapporti con le Società partecipate che svolgono attività strumentale di produzione di beni e servizi per il perseguimento delle finalità istituzionali dell'ACI e con le Società *in house* siano regolati da apposite convenzioni, quali contratti di servizio volti alla definizione degli ambiti di intervento, delle modalità organizzative ed operative, nonché degli strumenti di controllo tecnico-operativo da parte dell'ACI in attuazione delle regole di governance definite dall'Ente; vista la deliberazione adottata nella seduta del 29 ottobre 2014, con la quale è stata autorizzata la stipula di una Convenzione di durata novennale, con decorrenza dal 1° gennaio 2015 e scadenza al 31 dicembre 2023, con la Società *in house* ACI Informatica SpA, partecipata dall'Ente nella misura del 100% del capitale sociale, volta a disciplinare l'affidamento e l'esecuzione dei servizi strumentali riferiti alla progettazione, realizzazione e conduzione dei sistemi informativi centrali e periferici dell'Ente e dei servizi MEV (*major release*) e di sviluppo di nuove funzioni/applicazioni, nonché dei servizi di *marketing,* di comunicazione e di supporto alla rete distributiva dell'ACI; preso atto che, con delibera ANAC n. 632 del 3 luglio 2019, l'Ente è stato a suo tempo iscritto nell'elenco di cui all'art.192, comma 1, del decreto legislativo n.50/2016, con riferimento agli affidamenti disposti in modalità *in house* nei confronti di ACI Informatica; vista la deliberazione adottata nella seduta del 13 dicembre 2023 con la quale è stata autorizzata la proroga della Convenzione in parola fino al 31 dicembre 2024 nelle more della definizione di un nuovo accordo quadro con la Società da sottoporre all'approvazione del Consiglio Generale entro il mese di luglio 2024; vista la nota prot. 412/24 del 21 giugno 2024 con la quale la Direzione Centrale Trasparenza, Anticorruzione, Attività Ispettive e Relazioni con il Pubblico, in attuazione della citata deliberazione del 13 dicembre 2023, sottopone la stipula del nuovo Accordo di collaborazione con ACI Informatica, con decorrenza dal 1° gennaio 2025 e scadenza al 31 dicembre 2030, per la fornitura da parte della Società di servizi di autoproduzione strumentali al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente;

visto lo schema di atto a tal fine predisposto, in ordine al quale è stato acquisito il parere favorevole dell'Avvocatura e del *Data Protection Officer* dell'Ente per gli aspetti di rispettiva competenza; preso atto dell'ambito di operatività e dell'oggetto del nuovo Accordo di collaborazione con la Società, nonché degli obblighi a carico delle parti; preso atto in particolare che il complesso dei servizi strumentali e delle attività per i quali si propone l'affidamento diretto ad ACI Informatica in regime di *in house providing*, ai sensi e per gli effetti dell'art.4 del decreto legislativo n.175/2016 e dell'art.7 del decreto legislativo n. 36/2023, si articola nei seguenti macro ambiti: a) servizi in ambito informatico; b) servizi professionali specialistici; c) servizi in ambito *E2E/Business Process Outsourcing/Assimilabili*; preso atto altresì che con separati atti allegati all'Accordo sono disciplinati: - le attività ed i servizi che la Società è tenuta a prestare a favore dell'Ente, i livelli di servizio attesi ed i criteri di remunerazione; - il processo per la preventivazione, pianificazione, rendicontazione e verifica dei servizi in parola; - la nomina della Società a Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016-GDPR; - lo schema-tipo di atto di affidamento; tenuto conto in particolare, relativamente ai criteri di remunerazione dei citati servizi ed attività, che il nuovo Accordo prevede l'introduzione di un nuovo modello basato 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; considerato che, in coerenza con il carattere innovativo di tale modello di remunerazione, la puntuale quantificazione degli importi delle tariffe è differita al secondo semestre del 2024, in tempo utile per l'adozione degli atti di affidamento relativi ai servizi che la Società sarà chiamata a rendere all'Ente a partire dall'annualità 2025; preso atto altresì che sono rimessi ad un apposito Comitato di *Governance* Strategica, presieduto dal Segretario Generale dell'ACI o da un suo delegato, la valutazione in merito all'efficacia dell'Accordo, l'analisi degli aspetti connessi alla sua attuazione, la definizione delle procedure operative necessarie, anche in relazione all'attività di monitoraggio e valutazione dei risultati, la verifica circa la sussistenza dei presupposti riferiti alla remunerazione dei servizi, nonché la definizione dei corrispettivi da riconoscere alla Società per eventuali ulteriori attività che dovessero essere richieste in applicazione dell'intesa; ritenuto di continuare ad avvalersi di ACI Informatica per l'autoproduzione di servizi funzionali al raggiungimento delle finalità istituzionali dell'Ente, in linea con il quadro normativo e giurisprudenziale di riferimento ed in ottemperanza alla vigente legislazione in materia di *in house providing,* subordinatamente al positivo esito delle valutazioni sulla congruità dell'offerta annuale che sarà predisposta dalla Società ai fini degli affidamenti da parte dell'ACI; all'unanimità: **autorizza** la stipula del nuovo *Accordo di collaborazione tra l'Automobile CIub 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, in conformità allo schema di atto che viene allegato al verbale della riunione sotto la lett.C) e che costituisce parte integrante della presente deliberazione; **conferisce mandato** al Presidente per la relativa sottoscrizione, con facoltà di delega nonché con facoltà di apportare le modifiche

e/o integrazioni di carattere formale che dovessero rendersi necessarie ai fini del perfezionamento dell'atto; **conferisce altresì 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 stessi. Le predette Strutture sono incaricate di curare gli ulteriori adempimenti connessi e conseguenti alla presente deliberazione, per quanto di rispettiva competenza.".

# ACCORDO DI COLLABORAZIONE
# TRA
# AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA E ACI INFORMATICA SPA
# PER LA DISCIPLINA DELL'AFFIDAMENTO DI SERVIZI
# IN REGIME DI IN HOUSE PROVIDING

**(1 GENNAIO 2025 - 31 DICEMBRE 2030)**

# ACCORDO DI COLLABORAZIONE
# PER LA DISCIPLINA DELL'AFFIDAMENTO DI SERVIZI
# IN REGIME DI IN HOUSE PROVIDING

**TRA**

**Automobile Club d'Italia** (di seguito denominato anche "ACI" o "Ente"), con sede in Roma, in Via Marsala n. 8, Codice Fiscale 00493410583, Partita IVA 00907501001, nella persona del ……..

**e**

**ACI Informatica S.p.A.** (di seguito denominata anche "ACI Informatica" o "Società"), con sede in Roma in Via Fiume delle Perle n. 24, Codice Fiscale 00405030586, Partita IVA 00883311003, nella persona del ……,

di seguito definite congiuntamente Parti.

**PREMESSE**

**VISTO** lo Statuto dell'Automobile Club d'Italia;

**CONSIDERATO** che ACI è un Ente Pubblico non economico a base associativa, senza scopo di lucro, che rappresenta e tutela gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo;

**CONSIDERATO**, altresì, che l'Ente gestisce, con la propria organizzazione e con separata evidenza nel bilancio, il Pubblico Registro Automobilistico (PRA), i servizi in materia di Tasse Automobilistiche affidati ad ACI dalle Regioni e dalle Province

Autonome, nonché ogni altro servizio delegato o affidato dallo Stato, dalle Regioni o da altri Enti Pubblici;

**VISTE** le previsioni del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) - che individuano le linee guida della Pianificazione della Federazione ACI - vigente alla data di sottoscrizione del presente "*Accordo di Collaborazione per la disciplina dell'affidamento di servizi in regime di in house providing"* (di seguito denominato anche "Accordo;

**VISTO** lo Statuto della società ACI Informatica S.p.A;

**CONSIDERATO** che ACI Informatica è una società per azioni, operante in regime di *in house providing*, totalmente partecipata da ACI;

**CONSIDERATO** che la suddetta Società ha per oggetto esclusivo la produzione di beni e servizi strumentali strettamente necessari al perseguimento delle finalità istituzionali di ACI, nei settori informatico, telecomunicazioni, editoria, commerciale, marketing e comunicazione istituzionale, e in ogni altro ambito di interesse dell'Ente;

**TENUTO CONTO** che l'apparato tecnologico e organizzativo della Società è adeguato a garantire l'efficienza, l'efficacia e l'affidabilità dei servizi strumentali erogati ad ACI e delle altre attività svolte in favore dell'Ente nei settori istituzionali di competenza;

**CONSIDERATO** che ACI Informatica, quale società strumentale di ACI, provvede alla realizzazione dei citati servizi e all'espletamento di ogni altra attività finalizzata all'esercizio delle funzioni pubbliche attribuite all'Ente, in armonia con gli obiettivi e secondo i piani di sviluppo indicati da ACI, secondo le direttive e il coordinamento

operativo dell'Ente controllante, nel rispetto delle relative regole di *governance* e in un contesto di controllo analogo;

**PRESO ATTO** che ACI, visti i benefici in termini di efficienza, economicità e qualità dei servizi erogati e delle attività svolte dalla Società, ha intenzione di utilizzare l'attuale modello organizzativo dell'*in house providing* per l'affidamento diretto dei servizi necessari al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente, così come individuati e specificati nel documento "*Descrizione dei servizi, livelli di servizio e criteri di remunerazione"*, allegato al citato Accordo (Allegato n. 1);

**CONSIDERATO** che con il presente Accordo le Parti, intendono definire e regolamentare i reciproci rapporti con riferimento all'adozione degli atti di affidamento relativi ai servizi individuati nel predetto Allegato;

**CONSIDERATO**, che i Centri di Responsabilità gestori di *budget*, così come individuati dal Regolamento di Organizzazione dell'ACI, propongono agli Organi, per la prevista approvazione, l'affidamento dei servizi necessari al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente, ciascuno per il proprio ambito di competenza;

**CONSIDERATO,** altresì, che in esecuzione della citata delibera degli Organi, i suddetti Centri di Responsabilità adottano, ciascuno per il proprio ambito di competenza, specifici Atti di affidamento dei servizi secondo le regole stabilite nel presente Accordo e nei suoi Allegati nonché nel rispetto delle disposizioni dettate dal vigente Codice dei Contratti Pubblici con particolare riferimento al principio del risultato, come espresso dall'art. 1 del predetto Codice;

**TENUTO CONTO** della necessità che per tutta la vigenza del presente Accordo e dei correlati Atti di affidamento:

1. ACI eserciti su Aci Informatica un controllo analogo nel rispetto delle previsioni dettate dall'art.16 del d.lgs. n. 175/2016 e nei Regolamenti dell'Ente;
2. oltre l'ottanta per cento del fatturato di ACI Informatica sia effettuato nello svolgimento dei compiti ad essa affidati da ACI e la produzione ulteriore rispetto al suddetto limite di fatturato sia consentita solo a condizione che la stessa permetta di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso delle attività principali della Società;
3. nel capitale sociale di ACI Informatica non sussista alcuna partecipazione diretta di capitali privati;

**VISTO** il Regolamento di Organizzazione di ACI;

**VISTO** il Regolamento di Amministrazione e Contabilità di ACI;

**VISTO** il Regolamento di *Governance* delle società Partecipate da ACI adottato ai sensi dell'art.2 comma 2 bis del Dl 31 Agosto 2013 n.101, convertito con modificazioni dalla L.30 Ottobre 2013 n.125 nonché dell'art. 10, comma 1-bis del D.L. 25 luglio 2018 n. 91, convertito con modifiche in Legge 21 settembre 2018 n. 108;

**VISTO** il Regolamento (UE) n. 679/2016 (di seguito "GDPR"), recante disposizioni in merito alla "*Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati*";

**TANTO PREMESSO**

**LE PARTI CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE**

**Art. 1 - Oggetto**

1. Il presente Accordo, le cui premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale, disciplina i rapporti tra ACI e ACI

Informatica con riferimento ai servizi, affidati dall'Ente alla Società per tutta la durata dell'Accordo, così come definiti nell'Allegato 1.

2. L'affidamento in forma diretta dei predetti servizi alla Società è disposto da ACI con delibera degli Organi dell'Ente in coerenza con la pianificazione annuale delle attività, su proposta dei Centri di Responsabilità ACI gestori di *budget*, attraverso una preventiva valutazione dei vantaggi in termini di economicità, di celerità e di perseguimento di interessi strategici.

3. In applicazione della delibera di approvazione degli Organi, i Titolari dei Centri di Responsabilità di cui al comma 2, adottano, ciascuno per il proprio ambito di competenza, specifici atti di affidamento dei servizi ai sensi dell'art. 7 del Codice dei Contratti Pubblici, secondo le regole stabilite dal presente Accordo nonché nel rispetto delle disposizioni regolamentari interne di ACI.

4. Gli Atti di affidamento adottati in esecuzione della deliberazione degli Organi conformemente alle disposizioni del presente Accordo e dei suoi Allegati, sono redatti secondo lo schema riportato nel documento "*Schema Atto di affidamento"* allegato al presente Accordo (Allegato n. 4) ed assoggettati agli obblighi di pubblicità di cui all'art. 27 del citato Codice dei Contratti Pubblici.

## Art. 2 - Definizioni

1. Nell'ambito del presente Accordo si intende per:

**Atti di affidamento**: gli Atti con cui i Centri di Responsabilità gestori di *budget* provvedono, ciascuno per il proprio ambito di competenza, all'affidamento dei servizi necessari al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente nel rispetto della delibera assunta dal Consiglio generale dell'ACI;

**Centri di Responsabilità gestori di *budget***: le Strutture ACI Centri di Responsabilità cui compete l'affidamento, per conto proprio o di

altre Strutture, dei servizi oggetto del presente Accordo tramite le risorse ad essi assegnate;

**Centri di Responsabilità utilizzatori**: le Strutture ACI che, nell'ambito delle attività di propria competenza, utilizzano i servizi affidati alla Società dai Centri di Responsabilità gestori di *budget*;

**Ciclo di Pianificazione**: il processo annuale che individua e definisce le attività affidate dall'Ente alla Società determinandone il costo e il relativo crono programma;

**Preventivazione**: il processo di elaborazione del preventivo annuale da parte di ACI informatica, predisposto sulla base dei requisiti raccolti dai Centri di responsabilità ACI**;**

**Programmazione strategica**: il processo nel quale vengono definite le linee strategiche dell'Ente secondo il ciclo della performance dell'ACI.

**Art. 3 - Ciclo di Pianificazione**

1. I servizi e le attività oggetto del presente Accordo sono condotte nel rispetto degli obiettivi definiti nel sistema di pianificazione ACI.

2. ACI individua per l'anno di riferimento, i progetti da realizzare, i servizi da erogare e ogni altra attività connessa con indicazione delle relative quantificazioni economiche.

3. Il processo di pianificazione trova puntuale definizione nel documento *"Processo per la Preventivazione, Pianificazione Rendicontazione e Verifica dei Servizi"* allegato al presente Accordo (Allegato n. 2).

4. La pianificazione annuale può essere oggetto di rimodulazione a cura dei Centri di Responsabilità gestori di *budget* per far fronte ad

eventuali nuove e diverse esigenze emerse in sede di attuazione. Tali rimodulazioni sono adottate in tempo utile per consentire alla Società di adeguare corrispondentemente i servizi erogati, attraverso le apposite funzionalità del sistema di *governance* e, qualora determinino modifiche al valore complessivo dell'affidamento o una diversa allocazione dei corrispettivi nel *budget* dell'ACI, sono comunque subordinate ai relativi iter di rimodulazione o riclassificazione del *budget* medesimo.

5. Qualora non sia possibile provvedere in tempo utile alla variazione o integrazione della pianificazione annuale in conformità a quanto previsto al precedente comma, la Società provvederà comunque all'erogazione dei servizi previa richiesta scritta di ACI e conseguente copertura economica da parte dell'Ente.

**Art. 4 - Compiti e responsabilità di ACI**

1. Ciascun Centro di Responsabilità ACI Gestore di *budget*, nell'ambito delle proprie competenze e in conformità alla propria programmazione, individua gli obiettivi generali ed operativi, le azioni ed i requisiti di qualità che devono essere assicurati dalla Società nello svolgimento dei servizi resi a supporto delle attività istituzionali dell'Ente. In particolare:

- elabora i documenti di programmazione strategica e operativa con il supporto della Società;
- definisce l'indirizzo evolutivo del Sistema Informativo con il supporto della Società;
- individua i servizi di cui intende avvalersi nell'ambito delle attività svolte da ACI Informatica e previste nel presente Accordo;
- valuta ed approva le soluzioni tecnologiche proposte da ACI Informatica a fronte delle esigenze di intervento per le iniziative di carattere strategico o che abbiano particolare rilevanza

economica e/o organizzativa per l'Ente;

- definisce i livelli di servizio attesi per specifiche prestazioni;
- monitora l'esecuzione delle attività di cui al presente Accordo, il rispetto dei livelli di servizio e il grado di soddisfazione degli utenti;
- approva i rapporti periodici presentati da ACI Informatica;
- effettua i collaudi dei servizi/attività/prodotti e ne approva le risultanze;
- effettua l'*audit* sulle attività oggetto del presente Accordo per le verifiche in termini di efficacia, efficienza, sicurezza, *privacy* e *compliance* alla normativa tecnica di settore.

**Art. 5 - Compiti e responsabilità di ACI Informatica**

1. La Società provvede all'espletamento delle attività e alla realizzazione dei servizi di cui all'Allegato n. 1 del presente Accordo, in armonia con gli obiettivi e secondo i piani di sviluppo indicati dall'ACI. In particolare, la Società:

- garantisce la progettazione, lo sviluppo, l'evoluzione, la manutenzione e l'esercizio del Sistema Informativo, nel rispetto degli obiettivi strategici del Piano triennale ICT di ACI, assicurando i più elevati *standard* tecnologici di mercato in merito alle *policy* ed alle metodologie da adottare nell'ambito del processo produttivo con particolare riguardo alla sicurezza, alla *privacy* ed alla qualità delle informazioni;
- concorda con ACI le scelte tecniche a fronte delle esigenze di intervento per iniziative di carattere strategico o che abbiano particolare rilevanza economica e/o organizzativa per l'Ente;
- assicura la conformità alla normativa per quanto di propria competenza e il supporto all'Ente nell'adempimento delle prescrizioni tecnico giuridiche;
- assicura e presidia la sicurezza informatica adeguandosi ai più

elevati *standard* nazionali e internazionali;

- assicura il miglioramento continuo della qualità nell'erogazione dei servizi;
- assicura l'adempimento di tutti gli obblighi derivanti dal presente Accordo e garantisce tutto quanto necessario, per quanto di competenza, per l'attuazione dello stesso.

2. Per l'esecuzione delle attività e dei servizi previsti dal presente Accordo, la Società potrà avvalersi, ove necessario, del supporto di soggetti terzi nel rispetto della normativa vigente in materia.

**Art. 6 - Comitato di *Governance* Strategica**

1. Al fine di garantire il miglior funzionamento del presente Accordo è istituito un Comitato di *Governance* Strategica, presieduto dal Segretario Generale di ACI, o suo delegato appositamente individuato, e composto, per l'Ente, dai Titolari delle Strutture gestori di *budget* e dal Direttore della struttura ACI di volta in volta direttamente interessata; per ACI Informatica, dal Direttore Generale, o suo delegato appositamente individuato, e dai Direttori di Funzione di volta in volta direttamente interessati.

2. Il Comitato si riunisce con cadenza semestrale nonché ogni qual volta richiesto da una delle Parti e svolge le seguenti funzioni:

- valuta l'efficacia del presente Accordo, anche alla luce di eventuali mutamenti normativi, organizzativi o tecnologici ovvero sulla base di elementi emersi in corso di attuazione dello stesso e formula conseguenti proposte di modifica/integrazione;
- analizza, valuta e definisce eventuali altri aspetti connessi con l'attuazione dell'Accordo, ivi compresa la soluzione di eventuali controversie e la definizione di questioni sorte tra le strutture tecniche e operative delle Parti;
- definisce le procedure operative occorrenti per l'esecuzione del

presente Accordo e per le connesse attività di monitoraggio e valutazione sui risultati;

- verifica la sussistenza dei presupposti per l'applicazione delle previsioni di cui all'art. 8 "*Remunerazione dei servizi*";
- definisce il corrispettivo di nuovi servizi che dovessero essere attivati in applicazione del presente Accordo;
- definisce modifiche tecniche non sostanziali al documento di cui all'Allegato n. 1 per assicurare la piena conformità dei servizi alle indicazioni del presente Accordo in relazione al sopravvenire di mutamenti organizzativi/funzionali nei processi di riferimento.

**Art. 7 - Categorie e livelli di servizio**

1. Le prestazioni oggetto del presente Accordo, nonché i relativi livelli di servizio, sono riconducibili alle seguenti macro categorie come dettagliato nell'Allegato n.1:

- *Servizi in ambito Informatico*
- *Servizi Professionali Specialistici*
- *Servizi in ambito E2E/ Business Process Outsourcing/ Assimilabili*

2. In caso di scostamento dai livelli di servizio previsti, la Società si impegna ad individuare specifiche azioni correttive concordandone l'esecuzione con il Gestore di *budget* e la struttura ACI che ha richiesto lo specifico servizio.

3. Per consentire ad ACI un puntuale monitoraggio sul rispetto dei livelli di servizio, la Società:

- mette a disposizione dell'Ente un sistema di verifica dei livelli di servizio individuati in sede di pianificazione relativamente alle *performance* di sistema ed applicative;
- comunica periodicamente al Comitato di *Governance* Strategica

di cui all'art. 6 i livelli di servizio effettivamente conseguiti e gli eventuali scostamenti che si siano verificati rispetto a quelli convenuti nel presente Accordo.

4. Ciascun Atto di affidamento deve indicare i livelli di servizio e le misure correttive da adottare in caso di mancato rispetto degli stessi.

**Art. 8 - Remunerazione dei servizi**

1. La remunerazione dei servizi oggetto del presente Accordo avviene sulla base di un sistema a tariffe, misto o a rimborso, come indicato nell'Allegato 1.

2. Le tariffe sono stimate in modo tale da garantire la copertura dei costi diretti e indiretti nonché dei costi generali sostenuti dalla Società per l'esecuzione delle prestazioni oggetto di affidamento.

3. In presenza di variazioni significative dei costi di gestione dei servizi in ragione dell'aumento del costo del lavoro o di altri fattori esterni, si può procedere ad un adeguamento delle tariffe indicate nel citato Allegato n.1, a partire dalla seconda annualità del presente Accordo.

4 Le parti convengono che in ogni caso il sistema tariffario potrà essere ridefinito al termine della terza annualità del citato Accordo.

**Art. 9 – Rendicontazione Fatturazione e Pagamenti**

1. La Società sottopone ad ACI una rendicontazione periodica sullo stato di avanzamento delle attività svolte, oggetto di affidamento, e dei relativi costi sostenuti, secondo le modalità definite nell'Allegato n. 2 del presente Accordo.

2. I Centri di Responsabilità utilizzatori che hanno richiesto il servizio validano, ciascuna per il proprio ambito di competenza, il rapporto di rendicontazione presentato da ACI Informatica: la predetta

validazione costituisce il presupposto per la successiva liquidazione della spesa da parte dei Centri di Responsabilità gestori di *budget*.

3. ACI provvede al pagamento dei corrispettivi dovuti alla Società in attuazione del presente Accordo nel rispetto delle disposizioni regolamentari interne e secondo le modalità stabilite nel sopra citato Allegato n. 2.

**Art. 10 - Impegni della Società**

1. La Società, nell'espletamento dell'incarico di cui al presente Accordo, si impegna a conformare la propria condotta alle disposizioni normative ed ai regolamenti all'uopo applicabili. Assicura, inoltre, che i propri dipendenti e chiunque collabori con la stessa nell'erogazione dei servizi previsti dal presente Accordo, si attengano alle disposizioni dettate dal Codice di Comportamento dell'Ente e ai principi e ai valori contenuti nel Codice etico di ACI.

2. Al fine di garantire la tempestiva informazione riguardo gli aggiornamenti dei predetti Codici che saranno adottati dall'Ente nel corso di vigenza del presente Accordo, la Società si impegna a rendere costantemente consultabili i documenti sul proprio sito web.

3. ACI Informatica riconosce ad ACI la facoltà di accedere ai locali della Società per il controllo della rispondenza delle rilevazioni amministrativo-contabili alla fatturazione assicurando la collaborazione del proprio personale durante lo svolgimento delle predette attività di verifica secondo le modalità che saranno concordate tra le Parti.

4. La Società, per le attività di pianificazione, rendicontazione e regolamentazione contabile, assicura l'operatività, entro il mese di giugno 2025, di una piattaforma per la gestione digitale delle citate attività da parte di tutti i soggetti chiamati a svolgere un ruolo nel processo di pianificazione e rendicontazione.

## Art. 11 - Concessione in comodato d'uso dei locali necessari per l'espletamento dei servizi

1. Per l'espletamento dei servizi oggetto del presente Accordo ACI mette a disposizione della Società, con uno o più contratti di comodato d'uso, locali adibiti ad ufficio, CED, magazzino e posti auto siti in Roma, Via fiume delle Perle 24 e Via Cina 413, nella attuale consistenza che potrà variare in relazione alle esigenze operative rappresentate annualmente nei Piani di Attività.

2. Con i suddetti contratti, si definiscono anche le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria e le spese di esercizio riferite ai locali concessi in comodato.

3. L'efficacia e la durata dei contratti di cui al precedente comma 1 sono inscindibilmente connesse all'efficacia e alla durata del presente Accordo.

## Art. 12 - Proprietà dei risultati e diritti di utilizzazione

1. Le applicazioni software realizzate in esecuzione del presente Accordo, i dati e le basi informative gestite dalla società sono di proprietà di ACI.

2. In relazione a specifiche esigenze, ACI per il tramite del Comitato di *Governance* Strategica potrà autorizzare la Società a commercializzare le applicazioni *software* ed i prodotti di cui al precedente comma.

3. Resta esclusa qualsiasi responsabilità di ACI nel caso la Società usi, per l'esecuzione del presente Accordo, dispositivi e soluzioni di cui altri siano titolari di diritti di privativa.

4. ACI Informatica, conseguentemente, manleva e tiene indenne l'Ente da ogni pretesa e dagli oneri relativi ad azioni per violazione dei diritti di autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero.

## Art. 13 - Sicurezza del sistema

1. ACI Informatica è tenuta ad assicurare adeguati livelli di sicurezza fisica e logica del Sistema Informativo di ACI attesa la specificità dei dati gestiti in applicazione del presente Accordo e la loro rilevanza per il Paese.

2. A tale scopo la Società opera attraverso l'adozione di idonee misure organizzative, tecniche ed operative, per la protezione dei dati e delle informazioni gestiti, delle apparecchiature e dei sistemi di elaborazione utilizzati, nonché delle reti di comunicazione adeguandosi ai migliori standard di mercato e alle prescrizioni emanate dalle autorità competenti in materia.

3. ACI Informatica si obbliga espressamente a manlevare e tenere indenne ACI da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche vigenti in materia di sicurezza.

## Art. 14 - Trattamento dati personali

1. Le Parti si impegnano ad osservare tutti gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, in particolare il Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR) nonché ogni ulteriore norma dettata a livello nazionale o sovranazionale, ivi compresi i provvedimenti emanati dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali ovvero dal Comitato Europeo per la Protezione dei Dati.

2. Il trattamento dei dati personali correlati ai servizi e alle attività oggetto del presente Accordo viene effettuato dalle Parti in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza necessarie e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, cartacei, informatici e telematici idonei a trattare i dati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

3. ACI Informatica, nello svolgimento di attività e servizi che comportano il trattamento di dati personali in nome e per conto di ACI, assume il ruolo di Responsabile del trattamento nei termini di cui al documento "*Atto di nomina a Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016"* allegato al presente Accordo (Allegato n. 3).

4. In qualità di Responsabile del trattamento, la Società si impegna al rispetto delle istruzioni fornite da ACI nel citato atto di nomina e in eventuali ulteriori specifici atti che ne costituiscono parte integrante ed essenziale.

5. L'ACI non è responsabile di eventuali violazioni della Società alla disciplina in materia di tutela dei dati personali richiamata nel presente articolo.

**Art. 15 - Trattamento dei dati personali dei legali rappresentanti**

1. Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) le Parti dichiarano di essere informate, in modo pieno ed esaustivo, circa le modalità di trattamento dei dati personali dei firmatari il presente Accordo per tutte le finalità imposte dagli obblighi legislativi, regolamentari e provvedimentali, necessarie e/o utili per l'esecuzione dello stesso, nonché per tutte le attività e finalità a questo correlate.

2. Con la sottoscrizione del presente Accordo, i firmatari acconsentono espressamente al trattamento dei propri dati personali.

**Art. 16 - Controversie**

1. In caso di contestazioni che dovessero insorgere in ordine all'interpretazione od all'applicazione del presente Accordo, le stesse devono essere comunicate al Comitato di *Governance* Strategica di cui all'art 6 del presente Accordo affinché provveda alla composizione amichevole della controversia.

2. In caso di esito negativo del tentativo di composizione della controversia e per ogni controversia conseguente l'esecuzione o l'interpretazione del presente Accordo sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

3. Le controversie in atto non pregiudicano in alcun modo la regolare esecuzione delle attività del presente Accordo, né comportano alcuna sospensione delle prestazioni dovute dall'una e dall'altra parte, fermo restando che riguardo alle questioni oggetto di controversia, le Parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione che meglio garantiscano il pubblico interesse ed il buon andamento dell'attività amministrativa.

4. ACI Informatica non può essere ritenuta responsabile per eventuali danni materiali o patrimoniali, diretti o indiretti, qualora la Società stessa abbia correttamente adempiuto alle disposizioni del presente Accordo, abbia operato nel rispetto della normativa applicabile in materia e in conformità alle direttive impartite da ACI.

**Art. 17 - Clausola risolutiva espressa**

1. Il presente Accordo si intende risolto, previa comunicazione da parte di ACI alla Società a mezzo PEC, al verificarsi di uno dei seguenti comportamenti da parte di ACI Informatica:

- violazioni gravi e/o ripetute delle prescrizioni in materia di società a controllo pubblico;
- inadempienza degli obblighi previsti dalla normativa in materia giuslavoristica anche in caso di subappalto;
- violazioni gravi e/o ripetute delle norme in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori contenute nel D.Lgs. 81/08.

2. L'Accordo si intende automaticamente risolto anche qualora vengano meno i requisiti previsti dall'art.16 del d.lgs. n. 175/2016

3. In tutti i casi di interruzione anticipata del rapporto contrattuale per risoluzione o per altra causa, la Società è comunque obbligata a rendere il servizio per il periodo che le verrà richiesto da ACI che non potrà comunque protrarsi oltre i sei mesi successivi alla comunicazione dell'interruzione anticipata del rapporto.

**Art. 18 - Durata**

1. Il presente Accordo ha validità dal 1 gennaio 2025 sino al 31 dicembre 2030.

2. Le Parti si impegnano reciprocamente ad avviare il procedimento volto all'eventuale rinnovo del presente Accordo sei (6) mesi prima della sua scadenza.

3. In caso di mancato rinnovo, le Parti concordano con apposito atto tutti gli adempimenti e le operazioni necessari ad evitare soluzioni di continuità nello svolgimento delle attività previste dal presente Accordo e dai suoi allegati ivi incluso il trasferimento del *know-how* e delle competenze ad ACI e/o a terze parti da quest'ultima individuate.

**Art. 19 - Oneri fiscali e spese**

1.Gli oneri fiscali e le spese di registrazione inerenti e conseguenti alla stipulazione del presente Accordo di Collaborazione sono posti a carico della Società.

**ART. 20 – Regime transitorio**

1.Tenuto conto del carattere innovativo del sistema di remunerazione dei servizi introdotto con il presente Accordo, le parti convengono sull'opportunità di differire la definizione degli importi delle tariffe entro il corrente anno e comunque prima dell'adozione degli atti di affidamento relativi all'annualità 2025.

## Art. 21 - Disposizioni finali

1. Il presente Accordo si compone di n. 21 articoli e di n. 4 allegati che, sottoscritti dalle Parti, ne costituiscono parte integrante e sostanziale.

Al presente Accordo vengono allegati i seguenti documenti:

- Allegato n. 1: *Descrizione dei servizi, livelli di servizio e criteri di remunerazione*;
- Allegato n. 2: *Processo per la Preventivazione, Pianificazione Rendicontazione e Verifica dei Servizi*;
- Allegato n. 3: *Atto di nomina a Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016;*
- Allegato n. 4: *Schema Atto di affidamento*.

***Allegato n. 1***

# Descrizione dei servizi, livelli di servizio e criteri di remunerazione

***Allegato n. 1***

# Sommario

**1.I Servizi ed i Profili Professionali** ..... 5
**2.Nomenclatura dei profili** ..... 7
**2.1. Competenza, conoscenza e responsabilità associati a ciascuna figura professionale specialistica.....**7
**3.Criteri di corrispondenza tra i profili e le risorse di ACI Informatica** ..... 10
**4.Elenco dei Servizi e Schede Descrittive** ..... 11
SI1. Conduzione Applicativa per Applicazioni Custom ..... 14
SI2. Conduzione Applicativa per Applicazioni Acquisite ..... 18
SI3. Servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva (MAC) ..... 21
SI4. Analisi e progettazione (Progetti, MEV e Manutenzione Migliorativa) ..... 25
SI5. Sviluppo Software (Progetti, MEV e Manutenzione Migliorativa) ..... 29
SI6. Program Management, Change Management e Supporto al Deployment ..... 34
SI7. Conduzione Sistemistica e Infrastrutture Data Center ..... 37
SI8. Gestione Storage on line ..... 44
SI9. Gestione Storage off line ..... 47
SI10. Cyber Security ..... 50
SI11. Gestione delle caselle di posta e PEC (Gestione Amministrativa suite di produttività e collaborazione Google Workspace) ..... 54
SI12. Conduzione reti centrali e periferiche ..... 58
SI13. Evoluzione infrastruttura ..... 63
SI14. Conduzione operativa ..... 66
SI15. Digital Workplace Management ..... 70
SI16. Help Desk Tecnico ..... 73
SI17. Assistenza Tasse Automobilistiche ..... 76
SI18. Assistenza Servizi PRA ..... 79
SI19. Presidio e assistenza sistemistica per le postazioni di lavoro presso la Sede Centrale ACI ..... 83
SI20. Assistenza Specialistica ..... 86
SS1. Consulenza Legale ad ACI in ambito Tasse Automobilistiche ..... 89
SS2. Supporto professionale finalizzato all'aggiornamento dei siti istituzionali ACI ..... 91
SS3. Servizi specialistici a supporto diretto delle Direzioni ACI ..... 94
SS4. Account Manager ..... 96
SS5. Supporto tecnico-commerciale e amministrativo alla rete della federazione ACI ..... 98
SS6. Supporto tecnico-commerciale per gestione e acquisizione partnership commerciali per l'Italia e per l'estero ..... 100
SS7. Supporto tecnico informatico e operativo in ambito di Trasparenza, Anticorruzione, Attività Ispettive e URP ..... 103
SS8. Supporto operativo on site in tema di Gestione del Personale ..... 106
SS9. Supporto operativo-gestionale su tematiche di Customer Service Assurance ..... 108
SS10. Supporto tecnico, operativo e manageriale on demand per la DRUO ..... 110
SS11. Supporto tecnico-manageriale per accordi quadro con ministeri e/o enti pubblici ..... 113

SS12. Supporto tecnico-operativo in tema di elaborati retributivi, fiscali e previdenziali ..... 115
SS13. Supporto tecnico-operativo su tematiche di contabilità, bilancio e utilizzo di SAP..... 118
SS14. Supporto tecnico-operativo su tematiche di interesse del Servizio Patrimonio..... 122
SS15. Consulenza tecnica-operativa in ambito Lista di Salvaguardia..... 125
SS16. Elaborazione, analisi dati e predisposizione report specialistici ..... 127
SS17. Servizio di Elaborazione di Forniture Dati Non Codificata PRA e TASSE ..... 130
SS18. Supporto operativo e specialistico a terze parti su tematiche relative alle Tasse Automobilistiche ..... 133
SS19. Supporto operativo manageriale in tema di incidentalità stradale e statistiche..... 135
SS20.Supporto specialistico tecnico-normativo su tematiche di digitalizzazione documentale..... 137
SS21. Supporto per la Diffusione e Monitoraggio delle Applicazioni PRA e Tasse..... 139
SS22.Supporto per il monitoraggio dei sistemi esterni che vengono utilizzati dai sistemi PRA, Tasse e Pagamenti ..... 142
SS23. Servizio di Supporto Tecnico, Operativo e Manageriale per la Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali..... 144
SS24.Supporto di natura operativa e organizzativa per le attività core della Direzione Sport Automobilistico .... 147
SS25.Progettazione e sviluppo campagne marketing nazionali con creatività esterna..... 150
SS26. Ideazione e sviluppo campagne di comunicazione locale ..... 152
SS27. Analisi e reportistica sui dati associativi ..... 154
SS28. Assistenza contabile per gli AA.CC. ..... 156
SS29. Demand Management ..... 159
SS30. Gestione Acquisti e Gestione Contratti..... 162
SS31. Supporto operativo e manageriale per fiere ed eventi..... 167
SS32. Supporto Operativo per l'Implementazione di Specificità Regionali e Controllo di Qualità dei Dati ..... 169
SS33.Supporto alla gestione delle attività relative alla vendita dei biglietti dei Gran Premi Italiani di Formula 1 172
SS34.Supporto alla Rete e alla Federazione sui nuovi applicativi Soci..... 174
SS35. Eventi e Incontri Nazionali per la Rete di Delegazioni e di Autoscuole Ready2Go della Federazione ..... 176
SS36. Servizi professionali per gli adempimenti amministrativi e operativi per lo svolgimento di concorsi nazionali ..... 178
SS37. Ideazione e sviluppo materiali di promo-comunicazione punto vendita..... 181
SS38. Supporto alle iniziative della federazione ACI ..... 183
E2E1. Gestione Comunicazioni al Contribuente ..... 186
E2E2. Acquisizione e Fornitura Dati TASSE..... 190
E2E3. Aggiornamento dei Manifesti Tariffari pubblicati nella sezione Guida al Bollo del sito ACI ..... 194
E2E4. Fascicoli Forze dell'Ordine ..... 197
E2E5. Fornitura Dati PRA ..... 200
E2E6. Attivazione, trasloco e chiusura della connessione ai servizi ACI per la Federazione..... 203
E2E7.Bollo Sicuro – Contratti On Line (COL) Centralizzato..... 206
E2E8. Formazione Federazione..... 209
E2E9. Invita Revisione..... 211
E2E10. Service Amministrativo..... 214
E2E11. Gestione Contratti Integra ..... 217

E2E12.Sito ACI Club e Pagina Personale Soci ..... 219
E2E13. Loyalty ..... 221
E2E14. Gestione tessere associative e licenze sportive ..... 224
E2E15. Invio Comunicazioni Campagna Sociale in digitale e cartaceo ..... 228
E2E16. Pubblicazione riviste on line ..... 231
E2E17. Sviluppo e gestione del Network ACI-Ready2Go ..... 233
E2E18. Servizio Gestione e Sviluppo Iniziative Educazione Stradale ..... 236
E2E19. Gestione materiali di magazzino per fiere ed eventi ..... 238
E2E20. Estrazione e analisi dati, erogazione e monitoraggio del processo di fatturazione attiva e passiva di ACI ..... 241
E2E21. Gestione Competenze AA.CC. Per Bollo Auto ("Servizio 0.12 €") ..... 245
E2E22. ANCI Digitale - Fatturazione attiva e passiva Visure PRA ..... 248
E2E23. Forniture Dati Incidenti Stradali ..... 251
E2E24. Gestione dati ISTAT ..... 254
E2E25. Gestione Elenchi stradali ..... 256
E2E26. Servizi GIS ..... 259
E2E27. Servizi LIS (Portale Localizzazione Incidenti Stradali) ..... 262
E2E28. Centrale di Committenza ..... 265
E2E29. Gestione delle Aree Organizzative Omogenee del Protocollo Informatico ..... 269
E2E30. Conservazione Documenti Informatici ..... 272
E2E31. Configurazione e Gestione Piattaforma VoIP ..... 276
E2E32.Produzione e pubblicazione cedolini retribuzione ACI ..... 279
E2E33.Gestione operativa del Fondo PFU - Pneumatici Fuori Uso ..... 281
E2E34. Gestione Contratti Tasse e PRA ..... 285
E2E35. Statistiche Incidentalità Stradale ..... 288

***Allegato n. 1***

# 1. I Servizi ed i Profili Professionali

L'allegato n.1 dell'Accordo di collaborazione per la disciplina dell'affidamento di servizi in regime di *in house providing* (di seguito Accordo) tra ACI ed ACI Informatica, valido dal 1 gennaio 2025 al 31 dicembre 2030, contiene e raccoglie tutti i servizi oggetto dell'Accordo medesimo.

Nel presente allegato i servizi sono classificati secondo lo schema previsto dall'art. 7 del citato Accordo, ovvero secondo le seguenti 3 macrocategorie:

- ***Servizi in ambito Informatico***: servizi caratteristici della gestione, manutenzione ed evoluzione degli applicativi informatici, portali, database ed APP sviluppati internamente da ACI Informatica o acquisiti in licenza d'uso da terze parti (ed eventualmente personalizzati secondo le richieste di ACI), servizi di conduzione ed evoluzione di infrastruttura sistemistica di base e gli impianti tecnologici (incluse le reti centrali e periferiche, e la *Business Continuity*), l'assistenza Applicativa e sistemistica, la gestione delle postazioni di lavoro;
- ***Servizi Professionali Specialistici***: attività di *Demand* ed *Account* Management, consulenza su tematiche specialistiche tipiche dell'Ente, proposta di soluzioni innovative, supporto di tipo specialistico per lo svolgimento di attività straordinarie dell'Ente e, più in generale, tutte le attività di supporto specialistico che ACI Informatica eroga alle Strutture ACI in maniera continuativa (o per periodi limitati dell'anno), attraverso risorse proprie o di terzi;
- ***Servizi in ambito E2E/ Business Process Outsourcing/ Assimilabili***: servizi erogati in maniera standardizzata, codificata, integrata con i processi propri dell'Ente la cui attivazione ed il relativo output sono condivisi con ACI, con livelli di servizio, ove possibile, misurabili.

Per ciascuno dei servizi inclusi nel perimetro dell'Accordo, è stata sviluppata una scheda descrittiva che riporta, tra le altre informazioni:

- la descrizione sintetica del servizio;
- l'ambito di applicazione;
- la Direzione (prevalente) di ACI che richiede ordinariamente il servizio;
- la descrizione dettagliata delle attività che vengono svolte dal servizio;
- la finestra/ frequenza di erogazione ordinaria del servizio;
- il criterio di remunerazione del servizio;

- il Livello di Servizio (SLA) che dovrà essere rispettato.

Tra i criteri di remunerazione del servizio è adottato il *Function Point* (FP), una delle metriche più diffuse per la misurazione del software, con particolare riferimento a quei servizi la cui remunerazione si basa sulla dimensione del software. Per i servizi che si avvalgono di questo criterio di remunerazione il conteggio in FP viene effettuato sulla base della tecnica di *backfiring*.

Laddove il servizio è remunerato sulla base delle risorse impiegate, il criterio è costituito dagli FTE (*full-time equivalent*).

Per il calcolo degli FTE e per erogare i servizi presenti nell'Accordo e descritti nel presente allegato sono stati individuati 5 profili professionali specialistici che, singolarmente o in combinazione tra loro, potranno essere richiesti da ACI, o proposti da ACI Informatica.

I 5 profili identificati sono presenti in alcune delle principali società in house che operano nell'ambito dell'Informatica pubblica. Sono pertanto profili presenti sul mercato ed ordinariamente utilizzati da queste società per erogare servizi, informatici e non, ai propri committenti.

Sono di seguito descritti:

- le competenze, le conoscenze e le responsabilità associate a ciascun profilo professionale;
- i criteri di corrispondenza tra le risorse di ACI Informatica e ciascuno dei profili professionali specialistici di seguito descritti.

## 2. Nomenclatura dei profili

I 5 profili identificati sono così denominati:

- *Business Partner*;
- *Senior Manager*;
- *Consulente Senior;*
- *Consulente Junior;*
- *Expert*.

I profili sono classificati in maniera decrescente sulla base di criteri quali il livello di competenza posseduto in un determinato segmento/ domino/ *business* di interesse di ACI, il livello di competenza tecnica riferita ad una determinata "professionalità", la *seniority* maturata nell'ambito professionale di riferimento.

## 2.1 Competenza, conoscenza e responsabilità associati a ciascuna figura professionale specialistica

Di seguito, per ciascun livello sono descritti, in modo esemplificativo, le competenze, conoscenze e responsabilità associate a ciascuna delle figure professionali specialistiche che sono presenti nell'Accordo.

**BUSINESS PARTNER**

Figura professionale di elevato grado, svolge funzioni aziendali con ampia autonomia, discrezionalità e iniziativa. Imprime direttive a tutta l'impresa o ad una sua parte autonoma.

Dialoga in maniera autonoma con le controparti interne ed esterne verso le quali assume impegni in autonomia, per conto proprio o dell'azienda.

Partecipa e collabora, con la responsabilità inerente al proprio ruolo, all'attività diretta a conseguire l'interesse dell'impresa e dell'ACI, nonché il fine della sua utilità.

Il *business partner* è una figura professionale di alto livello impegnata in:

- Relazione e condivisione degli obiettivi con *stakeholder*;
- Partecipazione attiva alla definizione della strategia di progetto/ prodotto/ servizio/ ambito;
- Definizione di milestone di lungo periodo;
- Garantire il raggiungimento degli obiettivi del progetto.

Ha competenze specifiche di natura specialistica, manageriale, gestionale di alto livello professionale e conoscenze ampie ed approfondite su uno o più ambiti di interesse di ACI.
Supporta i vertici direzionali dell'Ente, in tutte le sue articolazioni, nel raggiungimento degli obiettivi, garantendo un contributo originale e specialistico.

**SENIOR MANAGER**

Figura professionale di alto livello, possiede una profonda ed estesa conoscenza ed esperienze del proprio ambito di competenza (a titolo esemplificativo: tecnologie informatiche, tecniche commerciali, *marketing,* gestione della domanda, amministrazione e contabilità, sicurezza stradale, gestione del personale).
E' dotato di ottime capacità di comunicazione, *leadership* e negoziazione verso gli *stakeholder* interni ed esterni.
Pianifica lo sviluppo dei progetti e delle attività che gli sono assegnate in modo autonomo e coerente con il *budget* e le risorse attribuite, per il conseguimento degli obiettivi strategici concordati con la direzione aziendale e le indicazioni di ACI. Individua gli obiettivi intermedi di progetto e le azioni per raggiungerli.
Definisce in autonomia gli elementi caratterizzanti l'attività o il servizio erogato, e assicurare che i servizi soddisfino le esigenze di *business*.
Ha il compito di governare le risorse del team di lavoro assegnato.
Ha approfondite competenze specifiche di natura specialistica, manageriale, gestionale su almeno un ambito di interesse di ACI.
Supporta il personale delle direzioni dell'Ente nel raggiungimento degli obiettivi assegnati, garantendo il monitoraggio ed il rispetto delle attività concordate.

**CONSULENTE SENIOR**

Figura professionale che possiede conoscenze e competenze specialistiche, guida il *team* di progetto assegnato, supervisiona i gruppi di lavoro trasversali (a titolo esemplificativo: sviluppatori, sistemisti, strutture commerciali, assistenza, attività amministrative).
Gestisce in autonomia parte di un programma, progetto o servizio nel rispetto delle esigenze degli utilizzatori, ed i progetti affidati di cui attua i piani di lavoro concordati.

Ascolta e interpreta le richieste espresse dagli *stakeholder* di riferimento, raccogliendo le richieste e le necessità del *business* e valuta la fattibilità delle modifiche o degli interventi richiesti.
Propone soluzioni tecniche innovative per migliorare il prodotto o il servizio erogato, per introdurre nuovi prodotti o servizi di interesse di ACI e ottenere elevati livelli di qualità.
Valuta la fattibilità delle modifiche richieste ed eventualmente propone soluzioni alternative.
Segue la risoluzione dei problemi tecnici/ commerciali/ operativi o di qualità dei prodotti o dei servizi assegnati, propone le possibili soluzioni ed attua le azioni correttive necessarie a raggiungere gli obiettivi per i quali concorre al raggiungimento.
Conosce, utilizza e diffonde nuove metodologie nel proprio ambito di competenza che potrebbero essere vantaggiose per l'azienda e per gli utenti dell'Ente.
Ha competenze e conoscenze specifiche su uno o più ambiti di interesse di ACI.
Collabora con gli interlocutori assegnati di ACI per realizzare i progetti e raggiungere gli obiettivi concordati con l'Ente.

**CONSULENTE JUNIOR**

Figura professionale che possiede conoscenze e competenze in uno o più ambiti, collaborando al raggiungimento dei progetti assegnati e delle attività definite.
Realizza operativamente le attività/ servizi/ applicazioni/ progetti assegnati, definendo le azioni da eseguire.
Identifica eventuali aree di miglioramento ed ha le competenze per attuare le azioni correttive necessarie, aggiornando i processi e le pratiche di uso corrente.
Conosce le più diffuse metodologie operative nel proprio ambito di competenza e attività.
Gestisce in autonomia i sistemi in uso e monitora i risultati su base continuativa;
Svolge azioni tecniche con competenza specialistica per attivare sistemi, processi, risorse.
Effettua regolari controlli in modo da assicurare che i sistemi/ processi/ siano sempre funzionanti ed i livelli di prestazione richieste siano sempre raggiunti.
Ha conoscenze su uno o più ambiti di interesse di ACI.
Quando richiesto offre collaborazione e supporto agli interlocutori ACI di riferimento.

**EXPERT**

Risorsa che opera nei limiti delle indicazioni ricevute dal suo Responsabile, con autonomia, responsabilità e facoltà di iniziativa, assicurando il presidio delle attività assegnate relativamente a progetti o fasi di processo che richiedono la valutazione di aspetti concreti, e fornendo supporto di competenze al Responsabile di Unità Organizzativa nella conduzione di attività/ progetti/ servizi.

Ha acquisito autonomia operativa su uno o più ambiti di interesse di ACI.

Ordinariamente non collabora con gli interlocutori ACI.

## 3. Criteri di corrispondenza tra i profili e le risorse di ACI Informatica

Per ciascuno dei 5 profili identificati, si riporta di seguito la griglia di corrispondenza con le risorse di ACI Informatica predisposta sulla base del livello di inquadramento contrattuale di ciascuna risorsa il quale ordinariamente riflette la seniority, le competenze tecniche e le conoscenze funzionali in uno o più domini di interesse di ACI.

| PROFILO PROFESSIONALE | LIVELLO CONTRATTUALE ACI INFORMATICA |
|---|---|
| Business Partner | Dirigente |
| Senior manager | Quadro |
| Consulente Senior | 7, 7 Timbrante |
| Consulente Junior | 6 |
| Expert | 5 Super, 5, 4. |

Per ciascun profilo viene definita una tariffa giornaliera specifica, al netto dei costi di trasferta (esposti separatamente) e delle maggiorazioni (ad esempio: notturno, festivo) previsti per il singolo servizio, ove applicabili.

Si precisa inoltre che per l'erogazione di un certo numero di servizi selezionati, in casi specifici, può essere necessario l'utilizzo di beni/ servizi esterni per i quali ACI Informatica è principalmente chiamata alla gestione dell'approvvigionamento nonché alla gestione degli aspetti operativi/ amministrativi del rapporto con il fornitore. In questi casi, il costo del bene/ servizio sarà oggetto di rimborso integrale da parte di ACI. A tale costo si aggiungeranno i costi specifici di gestione degli approvvigionamenti e di gestione degli aspetti operativi/ amministrativi del contratto.

## 4. Elenco dei Servizi e Schede Descrittive

Di seguito si riportano l'elenco dei servizi che possono essere oggetto di affidamento e le relative schede di dettaglio come approvate dalle Direzioni richiedenti di ACI.

### *Servizi in ambito Informatico*

| ID | SERVIZIO |
|---|---|
| SI1 | Conduzione applicativa (Applicazioni Custom) |
| SI2 | Conduzione applicativa (Applicazioni acquisite) |
| SI3 | MAC (Manutenzione adeguativa e correttiva) |
| SI4 | Analisi e Progettazione (Progetti e MEV) |
| SI5 | Sviluppo SW (Progetti e MEV) |
| SI6 | Program management, Change management e supporto al deployment |
| SI7 | Conduzione Sistemistica e Infrastrutture Data center |
| SI8 | Gestione storage online |
| SI9 | Gestione storage offline |
| SI10 | Cybersecurity |
| SI11 | Gestione delle caselle di posta e PEC (Gestione Amm. suite di produttività e collab. Google Workspace) |
| SI12 | Conduzione reti centrali e periferiche |
| SI13 | Evoluzione infrastruttura |
| SI14 | Conduzione Operativa |
| SI15 | Digital Workplace Management |
| SI16 | Help Desk Tecnico |
| SI17 | Assistenza Tasse Automobilistiche |
| SI18 | Assistenza Servizi PRA |
| SI19 | Presidio e assistenza sistemica PdL |
| SI20 | Assistenza Specialistica |

***Allegato n. 1***

## *Servizi Professionali Specialistici*

| ID | SERVIZIO |
|---|---|
| SS1 | Consulenza Legale in ambito Tasse Automobilistiche |
| SS2 | Supporto professionale finalizzato all'aggiornamento dei siti istituzionali ACI |
| SS3 | Servizi specialistici a supporto diretto delle Direzioni ACI |
| SS4 | Account Manager |
| SS5 | Supporto tecnico-commerciale e amministrativo alla rete della federazione ACI |
| SS6 | Supporto tecnico-commerciale per gestione ed acquisizione partnership commerciali |
| SS7 | Trasparenza, anticorruzione e Audit |
| SS8 | Supporto operativo on site in tema di Gestione del Personale |
| SS9 | Supporto operativo-gestionale su tematiche di Customer Service Assurance |
| SS10 | Supporto tecnico, operativo e manageriale per la DRUO |
| SS11 | Supporto tecnico-manageriale per accordi quadro con ministeri e/o enti pubblici |
| SS12 | Supporto tecnico-operativo in tema di elaborati retributivi, fiscali e previdenziali |
| SS13 | Supporto tecnico-operativo su tematiche di contabilità, bilancio e utilizzo di SAP |
| SS14 | Supporto tecnico-operativo su tematiche di interesse del Servizio Patrimonio |
| SS15 | Consulenza tecnica-operativa in ambito Lista di Salvaguardia |
| SS16 | Elaborazione, analisi dati e predisposizione report specialistici |
| SS17 | Elaborazione di Forniture Dati PRA e Tasse Non Codificata |
| SS18 | Supporto operativo e specialistico a terze parti su tematiche relative alle Tasse Automobilistiche |
| SS19 | Supporto operativo manageriale in tema di incidentalità stradale e statistiche |
| SS20 | Supporto tecnico-normativo su tematiche di digitalizzazione documentale |
| SS21 | Supporto per la diffusione dei prodotti PRA e Tasse |
| SS22 | Supporto per monitoraggio sistemi esterni ambito PRA, Tasse e Pagamenti |
| SS23 | Supporto Tecnico, Operativo e Manageriale per la Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali |
| SS24 | Supporto di natura operativa e organizzativa per le attività core della Direzione Sport Automobilistico |
| SS25 | Progettazione e sviluppo campagne marketing nazionali con creatività esterna |
| SS26 | Progettazione e sviluppo campagne marketing per promozione locale |
| SS27 | Analisi e reportistica sui dati associativi |
| SS28 | Assistenza contabile AA.CC. |
| SS29 | Demand Manager |
| SS30 | Gestione Acquisti e Gestione Contratti |
| SS31 | Supporto operativo e manageriale per fiere ed eventi |
| SS32 | Supporto Operativo per l'implementazione di Specificità Regionali e Controllo di Qualità dei Dati |
| SS33 | Supporto alla gestione delle attività relative alla vendita dei biglietti dei Gran Premi Italiani di Formula 1 |
| SS34 | Attività di supporto alla rete ed alla Federazione su nuovi applicativi Soci |
| SS35 | Eventi e Incontri Nazionali per la Rete di Delegazioni e di Autoscuole Ready2Go della Federazione |
| SS36 | Adempimenti amministrativi ed operativi per lo svolgimento di concorsi nazionali |
| SS37 | Ideazione dei materiali Punto vendita e selezione e personalizzazione dei gadget |
| SS38 | Supporto alle iniziative della federazione ACI |

***Allegato n. 1***

## *Servizi in ambito E2E/ Business Process Outsourcing/ Assimilabili*

| ID | SERVIZIO |
|---|---|
| E2E1 | Gestione comunicazioni al contribuente |
| E2E2 | Acquisizione e fornitura dati tasse |
| E2E3 | Manifesti Tariffari |
| E2E4 | Fascicoli FF.OO. |
| E2E5 | Fornitura Dati PRA |
| E2E6 | Apertura, trasloco e chiusura connettività dei servizi ACI per la Federazione |
| E2E7 | Bollosicuro |
| E2E8 | Formazione tecniche di vendita e marketing locale alle reti commerciali |
| E2E9 | Invita Revisione |
| E2E10 | Service Amministrativo |
| E2E11 | Gestione Contratti Integra |
| E2E12 | Gestione sito ACI Club e pagina personale Soci |
| E2E13 | Loyalty |
| E2E14 | Gestione tessere associative e licenze sportive |
| E2E15 | Invio comunicazioni campagna sociale in cartaceo e digitale |
| E2E16 | Pubblicazione riviste on line |
| E2E17 | Sviluppo e gestione del Network ACI - Ready2go |
| E2E18 | Servizio Gestione e Sviluppo Iniziative Educazione Stradale |
| E2E19 | Gestione materiali di magazzino per fiere ed eventi |
| E2E20 | Estrazione e analisi dati, erogazione e monitoraggio della fatturazione attiva e passiva |
| E2E21 | Gestione competenze AA.CC. per bollo auto |
| E2E22 | ANCI Digitale |
| E2E23 | Fornitura Dati IncidentI StradalI |
| E2E24 | Gestione dati ISTAT |
| E2E25 | Gestione Elenchi stradali |
| E2E26 | Servizi GIS |
| E2E27 | Servizi LIS (portale localizzazione incidenti stradali) |
| E2E28 | Centrale di Commitenza |
| E2E29 | Gestione delle Aree Organizzative Omogenee del Protocollo Informatico |
| E2E30 | Conservazione Digitale |
| E2E31 | Configurazione e gestione piattaforma VoIP |
| E2E32 | Produzione e pubblicazione cedolini paga |
| E2E33 | Gestione operativa del Fondo Pneumatici Fuori Uso |
| E2E34 | Gestione Contratti PRA e Tasse |
| E2E35 | Statistiche Incidentalità Stradale |

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 1
## Conduzione Applicativa per Applicazioni Custom

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI1. Conduzione Applicativa per Applicazioni Custom

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di Conduzione Applicativa per Applicazioni Custom è specificatamente progettato per gestire ed ottimizzare le applicazioni sviluppate su misura da ACI Informatica per rispondere a esigenze di business uniche di ACI.
Questo servizio garantisce che ogni Applicazione Custom sia in perfetta aderenza con i requisiti inizialmente definiti, sia durante il rilascio che nell'esercizio continuativo, assicurando l'integrità, la performance e l'affidabilità delle soluzioni software.
Destinatari del servizio sono le Direzioni ACI che utilizzano Applicazioni Custom sviluppate da ACI Informatica.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio di Conduzione Applicativa per Applicazioni Custom eroga tutte le richieste di conduzione applicativa inerenti le Applicazioni Custom 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:

- Elevata aderenza delle applicazioni ai requisiti di business, con un miglioramento tangibile in termini di performance e affidabilità;
- Processi di rilascio e gestione del software ottimizzati, che si traducono in una riduzione dei rischi e dei costi associati a disfunzioni o inadeguatezze del sistema;
- Continuità e stabilità operativa delle applicazioni, garantendo così l'efficienza delle attività di business supportate da tali soluzioni.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Le risorse coinvolte nell'erogazione del servizio informatico hanno il compito svolgere le seguenti attività:

- **Verifica dell'Aderenza delle Applicazioni Rilasciate**:
    - Conduzione di un'analisi dettagliata per confrontare le caratteristiche e le funzionalità delle applicazioni rilasciate con i requisiti definiti in fase di progettazione;

  - Valutazione della documentazione tecnica e dell'aderenza delle componenti software per assicurare la piena corrispondenza con le specifiche tecniche e funzionali concordate.
- **Controllo e Regolamentazione del Processo di Rilascio del Software**:
  - Implementazione di procedure di controllo qualità per verificare la conformità di ogni fase del processo di rilascio del software, dall'integrazione alla distribuzione;
  - Adozione di protocolli di test e revisione per minimizzare il rischio di errori o difetti e garantire che il software soddisfi gli standard qualitativi richiesti.
- **Garanzia del Funzionamento Continuativo degli Applicativi**:
  - Monitoraggio costante delle applicazioni per identificare e risolvere tempestivamente eventuali anomalie o malfunzionamenti;
  - Implementazione di sistemi di alert e di intervento rapido per assicurare la continuità operativa delle applicazioni, inclusi i software con componenti decisionali e geografici.
- **Utilizzo di Strumenti Tecnici per la Standardizzazione e l'Ottimizzazione**:
  - Impiego di soluzioni tecnologiche avanzate per il monitoraggio, la disponibilità, la schedulazione e l'interoperabilità, con l'obiettivo di ottimizzare le performance e la stabilità delle applicazioni e delle infrastrutture correlate;
  - Adozione di best practices e standard di settore per garantire l'efficacia dei processi di conduzione applicativa, migliorando così l'efficienza operativa e riducendo i tempi di risoluzione.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi descritti vengono erogati:

- In presidio: dal lunedì al venerdì (escluse le festività nazionali e locali), secondo l'orario standard di ACI Informatica.
- In reperibilità il sabato, la domenica, i giorni festivi ed i giorni feriali negli orari non coperti dal presidio.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

Si premette che il parco applicativo di ACI sarà classificato in 3 classi di appartenenza, sulla base della criticità della singola applicazione. Il servizio in oggetto sarà remunerato sulla base della dimensione del parco applicativo misurata in Function Point e la tariffa per Function Points sarà specifica per ciascuna classe di criticità.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

**Nome dello SLA1:**

**CONDAPPLCUSTSTD**

Ambito di applicazione dello SLA:

Durata del blocco delle applicazioni definite per questo SLA (NON Comprese le Applicazioni indicate come CRITICHE e STRATEGICHE)

Definizione:
Durata del blocco totale dell'applicazione interessata identificato con l'apertura dell'incident specifico fino alla sua chiusura.
Gli incident vengono tracciati in uno specifico DB, quindi si ha sempre l'apertura (determinata dalla segnalazione che si riceve su qualsiasi canale) anche se prima di 15 minuti si effettuano operazioni di analisi e/o ripristino che, se risolutivi, possono non far scattare la procedura di escalation. Per i riferimenti completi della gestione dell'incident si può far riferimento al sistema qualità procedura SQC520008.

Unità di misura:
Ore di fermo totale dell'applicazione nel trimestre

Valori ammessi:
Nell'ambito del trimestre sono ammessi:

- 24 ore di fermo totale con un massimo per singolo fermo di 6 ore
- fino a 24 incidenti nel periodo

Soglia:
Un incidente viene considerato tale nella determinazione dei valori sottoposti a SLA solo qualora si registri una durata del blocco maggiore dei 15 minuti.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Report trimestrale

**Nome dello SLA2:**
**CONDAPPLCUSTCRITICHE**

Ambito di applicazione dello SLA:
Durata del blocco delle applicazioni definite per questo SLA (NON Comprese le Applicazioni indicate come STRATEGICHE)

Definizione:
Durata del blocco totale dell'applicazione interessata identificato con l'apertura dell'incident specifico fino alla sua chiusura. Sono considerati solo gli incident che sono riferibili a problemi di responsabilità di ACI Informatica.
Gli incident vengono tracciati in uno specifico DB, quindi si ha sempre l'apertura (determinata dalla segnalazione che si riceve su qualsiasi canale) anche se prima di 15 minuti si effettuano operazioni di analisi e/o ripristino che, se risolutivi, possono non far scattare la procedura di escalation. Per i riferimenti completi della gestione dell'incident si può far riferimento al sistema qualità procedura SQC520008.

Unità di misura:
Ore di fermo totale dell'applicazione nel trimestre

Valori ammessi:
Nell'ambito del trimestre sono ammessi:

- 15 ore di fermo totale con un massimo per singolo fermo di 5 ore
- fino a 20 incidenti nel periodo

Soglia:
Un incidente viene considerato tale nella determinazione dei valori sottoposti a SLA solo qualora si registri una durata del blocco maggiore dei 15 minuti.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Report trimestrale

**Nome dello SLA3:**
**CONDAPPLCUSTSTRATEGICHE**

Ambito di applicazione dello SLA:
Durata del blocco delle applicazioni definite per questo SLA (NON Comprese le Applicazioni indicate come CRITICHE).

Definizione:
Durata del blocco totale dell'applicazione interessata identificato con l'apertura dell'incident specifico fino alla sua chiusura.Sono considerati solo gli incident che sono riferibili a problemi di responsabilità di ACI Informatica.
Gli incident vengono tracciati in uno specifico DB, quindi si ha sempre l'apertura (determinata dalla segnalazione che si riceve su qualsiasi canale) anche se prima di 15 minuti si effettuano operazioni di analisi e/o ripristino che, se risolutivi, possono non far scattare la procedura di escalation. Per i riferimenti completi della gestione dell'incident si può far riferimento al sistema qualità procedura SQC520008.

Unità di misura:
Ore di fermo totale dell'applicazione nel trimestre

Valori ammessi:
Nell'ambito del trimestre sono ammessi:

- 9ore di fermo totale con un massimo per singolo fermo di 4 ore
- fino a 16 incidenti nel periodo

Soglia:
Un incidente viene considerato tale nella determinazione dei valori sottoposti a SLA solo qualora si registri una durata del blocco maggiore dei 10 minuti.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Report trimestrale

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 2
## Conduzione Applicativa per Applicazioni Acquisite

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI2. Conduzione Applicativa per Applicazioni Acquisite

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di Conduzione Applicativa per Applicazioni Acquisite ha la finalità di gestire e ottimizzare le soluzioni informatiche basate su parametrizzazione e personalizzazione per ACI di pacchetti software acquistati sul mercato.

Questo servizio garantisce che ogni Applicazione Acquisita sia perfettamente aderente con i requisiti inizialmente definiti, sia durante il rilascio che nell'esercizio continuativo, assicurando l'integrità, la performance e l'affidabilità delle soluzioni software.
Destinatari del servizio sono le Direzioni ACI che utilizzano Applicazioni Acquisite parametrizzate e personalizzate, con l'esigenza di assicurare la massima efficienza e affidabilità delle soluzioni software adottate.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio è erogato attivando varie figure professionali all'interno di ACI Informatica al fine di garantire l'operatività delle soluzioni per soddisfare le esigenze di ACI, basandole sull'utilizzo delle funzioni standard e personalizzabili offerte dal pacchetto o dalla piattaforma software di mercato prescelta, ottenendo così una soluzione:

- composta prevalentemente da moduli che non richiedono sviluppo di software per essere utilizzati dagli utenti;
- basata su modelli di dati flessibili, che possono essere modificati sulla base delle specifiche esigenze;

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Il Servizio di conduzione applicativa consiste nelle seguenti fasi:

- Implementazione di procedure di controllo qualità per verificare la conformità di ogni fase del processo di rilascio del software, dall'integrazione alla distribuzione.

- Monitoraggio costante delle applicazioni per identificare e risolvere tempestivamente eventuali anomalie o malfunzionamenti. Implementazione di sistemi di alert e di intervento rapido per assicurare la continuità operativa delle applicazioni, inclusi i software con componenti decisionali e geografici.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi descritti vengono erogati:

- In presidio:
  - dal lunedì al Giovedì' dalle 8:00 alle 17.30;
  - Il venerdì dalle 8:00 alle 14.00.
- In reperibilità il sabato, la domenica, i giorni festivi ed i giorni feriali negli orari non coperti dal presidio.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

- **Licenze**

Costo delle licenze acquistate ed effort di gestione del contratto collegato.

- **Giorni/persona**

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

Nome dello SLA 1:
**Presa in carico della richiesta di assistenza**

Ambito di applicazione dello SLA:
Conduzione applicativa per applicazioni di terzi personalizzate.

Definizione:
Definisce il tempo massimo da impiegare per prendere in carico un ticket a partire dal momento della sua creazione. Ai fini del presente SLA, per finestra lavorativa si intende quella del presidio.

Unità di misura:
Ore lavorative

Valori ammessi:
8 ore

Soglia:
<= 8 ore nel 90% dei casi

Strumento di rilevazione e misurazione:
Sistema di gestione delle richieste di assistenza

Nome dello SLA 2:

***Allegato n. 1***

**Limite evasione da presa in carico**

Ambito di applicazione dello SLA:
Conduzione applicativa per applicazioni di terzi personalizzate

Definizione:
Definisce il tempo massimo di evasione del ticket a partire da quando questo è stato preso in carico, se previsto nel contratto di manutenzione stipulato con il fornitore.

Unità di misura:
Giorni

Valori ammessi:
Valori indicati nel contratto di manutenzione stipulato con il fornitore

Soglia:
Valori indicati nel contratto di manutenzione stipulato con il fornitore

Strumento di rilevazione e misurazione:
Sistema di gestione delle richieste di assistenza

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 3
## Servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva (MAC)

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI 3. Servizio di Manutenzione adeguativa e correttiva (MAC)

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio MAC (Manutenzione adeguativa e correttiva) di ACI Informatica offre un'assistenza completa nella manutenzione delle applicazioni software per ACI. Attraverso un approccio integrato, questo servizio non solo si dedica alla risoluzione dei difetti e dei malfunzionamenti per assicurare prestazioni affidabili e sicure, ma si impegna anche nell'aggiornamento e nell'adattamento del software alle evoluzioni dell'ambiente tecnologico e delle infrastrutture IT. Il fine è garantire che le applicazioni restino funzionali, aggiornate e allineate con le necessità operative e strategiche di ACI.

Destinatari del servizio sono le Direzioni ACI che utilizzano applicazioni sviluppate da ACI Informatica, con l'esigenza di assicurare un servizio di manutenzione completo che garantisca performance ottimali e continuità operativa.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio di MAC (Manutenzione adeguativa e correttiva) si eroga per tutte le richieste di manutenzione applicativa 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 che:

- Le applicazioni siano sempre operative, affidabili e prive di errori, riducendo i tempi di inattività e migliorando la produttività;
- Il software sia mantenuto in linea con l'evoluzione tecnologica, garantendo la sua longevità e l'adattabilità a cambiamenti futuri.

Il servizio MAC è fornito da un team di esperti di ACI Informatica, che utilizza metodologie consolidate e strumenti avanzati per la manutenzione del software, offrendo supporto sia in loco che remoto a seconda delle necessità.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**

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

1. **Manutenzione Correttiva**:
   - Identificazione e correzione di malfunzionamenti ed errori per assicurare l'integrità e l'affidabilità del software;
   - Interventi di bonifica e correzione sulle basi dati per rimuovere le cause e gli effetti di anomalie;
   - Implementazione di soluzioni by-pass temporanee per rimuovere blocchi operativi, garantendo la continuità del servizio quando la risoluzione definitiva dell'anomalia richiede tempi prolungati.
2. **Manutenzione Adeguativa**:
   - Aggiornamento e modifica del software per adattarlo alle evoluzioni dell'ambiente tecnologico e agli eventuali cambiamenti dell'ambiente operativo;
   - Assicurare che il software rimanga compatibile con le nuove versioni di sistemi operativi, database, middleware e altre componenti dell'infrastruttura IT;
   - Implementazione di modifiche per rispettare nuove normative o standard del settore, garantendo la conformità e l'aggiornamento continuo del 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.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

Si premette che il parco applicativo di ACI sarà classificato in 3 classi di appartenenza, sulla base della criticità della singola applicazione. Il servizio in oggetto sarà remunerato sulla base della dimensione del parco applicativo misurata in Function Point e la tariffa per Function Points sarà specifica per ciascuna classe di criticità.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA1:

**Manutenzione Correttiva**

Ambito di applicazione dello SLA:

Modifiche applicative per correggere le cause e gli effetti di malfunzionamenti.

Definizione:

Si misura il tempo medio di risoluzione degli interventi di manutenzioni correttiva suddiviso per classe di gravità.

$$DT = \frac{\sum_i (tc_i - ta_i)}{n}$$

dove:

- $tc_i$ è la data di chiusura della i-esima richiesta di intervento;
- $ta_i$ è la data di apertura della i-esima richiesta di intervento;
- *n* è il totale delle richieste di intervento di manutenzione correttiva.

**Classi per livelli di gravità per la correttiva**

- Classe 1: l'intera applicazione è indisponibile agli utenti;
- Classe 2: le funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti;
- Classe 3: le funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti;
- Classe 4: le funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, senza impatto sulla operatività degli utenti.

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

- Interventi ripianificati con il cliente per subentro di attività con priorità maggiore;
- Interventi pianificati all'interno di rilasci di versioni di applicazioni;
- Interventi pianificati perché richiedono un fermo del sistema o un rilascio software in orari prestabiliti al di fuori dell'orario di servizio.

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
**$DT_1$** = 1 giorno lavorativo per classe di gravità 1;

**$DT_2$** = 3 giorni lavorativi per classe di gravità 2;

**$DT_3$** = 6 giorni lavorativi per classe di gravità 3;

**$DT_4$** = 9 giorni lavorativi per classe di gravità 4.

Soglia:
Per il 95% dei casi su base mensile (trimestrale).

Strumento di rilevazione e misurazione:
Sistema di monitoraggio automatico

Nome dello SLA2:
**Manutenzione Adeguativa**

Ambito di applicazione dello SLA:
Modifiche applicative per adeguare il software rispetto ad evoluzioni di sistema/piattaforma.

Definizione:
Si misura il grado di puntualità GP degli interventi di manutenzione adeguativa.

$$GP = 100 - (\frac{\sum_i P_i}{n} \times 100)$$

dove :

- 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 di manutenzione adeguativa

$$GP_V = VAR(GP)$$

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

- Cambio priorità delle attività;
- Ripianificazioni concordate con il cliente;
- Ripianificazioni per mancanza di requisiti da parte del cliente;
- Sospensioni concordate con il cliente.

Unità di misura:
Percentuale

Valori ammessi:
GP = 90%

Soglia:
Per il 95% dei casi su base mensile (trimestrale)

Strumento di rilevazione e misurazione:
Sistema di monitoraggio automatico

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 4
## Analisi e progettazione (Progetti, MEV e Manutenzione Migliorativa)

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI 4. Analisi e progettazione (Progetti, MEV e Manutenzione Migliorativa)

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio comprende le attività di analisi e progettazione 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.

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
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 e progettazione di alto livello 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);
3. Manutenzione Migliorativa.

Di seguito la descrizione delle attività comprese nel servizio.

## 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 architetturale; 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.

## 2. Manutenzione Evolutiva (MEV)

Per manutenzione evolutiva si intende la modifica di sistemi informativi o di applicazioni o di servizi esistenti da operarsi in relazione a nuove o mutate esigenze, in un quadro di generale invarianza degli obiettivi primari, e che può portare sia ad un aumento che ad una diminuzione della consistenza del patrimonio di sistemi o servizi o applicazioni, con un'organizzazione del lavoro che, a seconda della sua complessità, può essere assimilata a specifici interventi o ad un progetto.
Per questa attività 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.

### 3. Manutenzione migliorativa

Per manutenzione migliorativa si intende la modifica di sistemi informativi o di applicazioni o di servizi esistenti da operarsi per ottimizzare le funzionalità esistenti, ad esempio dal punto di vista delle prestazioni o dell'usabilità, che può portare, anche in questo caso, sia ad un aumento che ad una diminuzione della consistenza del patrimonio di sistemi o servizi o applicazioni, con un'organizzazione del lavoro che può essere assimilata a specifici interventi di manutenzione evolutiva.
Le fasi di analisi e progettazione della soluzione sono previste solo per manutenzioni migliorative maggiori o molto impattanti e riguardano 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.

## 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 E PROGETTISTI) messe a disposizione per ogni singolo nuovo progetto/ manutenzione, nella misura concordata

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
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)
    - Te = data di effettiva consegna del deliverable;
    - 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

***Allegato n. 1***

Strumento di rilevazione e misurazione:
Sistema di monitoraggio automatico

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 5
## Sviluppo Software (Progetti, Mev E Manutenzione Migliorativa)

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI 5. Sviluppo Software (Progetti, MEV e Manutenzione Migliorativa)

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio afferisce allo 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.

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.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
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 vigente epoca per epoca.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**

Il servizio include le attività di sviluppo di interi nuovi sistemi informativi o di applicazioni o 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);
3. Manutenzione Migliorativa.

Di seguito la descrizione delle attività comprese nel servizio.

## 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:

- 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.
- 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)

Per manutenzione evolutiva si intende la modifica di sistemi informativi o di applicazioni o di servizi esistenti da operarsi in relazione a nuove o mutate esigenze, in un quadro di generale invarianza degli obiettivi primari, e che può portare sia ad un aumento che ad una diminuzione della consistenza del patrimonio di sistemi o servizi o applicazioni, con un'organizzazione del

lavoro che, a seconda della sua complessità, può essere assimilata a specifici interventi o ad un progetto.

Per questa attività sono previste le seguenti fasi operative:

- 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.
- 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.

### 3.Manutenzione migliorativa

Per manutenzione migliorativa si intende la modifica di sistemi informativi o di applicazioni o di servizi esistenti da operarsi per ottimizzare le funzionalità esistenti, ad esempio dal punto di vista delle prestazioni o dell'usabilità, che può portare, anche in questo caso, sia ad un aumento che ad una diminuzione della consistenza del patrimonio di sistemi o servizi o applicazioni, con un'organizzazione del lavoro che, a seconda della sua complessità, può essere assimilata a specifici interventi o ad un progetto.

Per questa attività sono previste le seguenti fasi operative:

- Identificazione delle ottimizzazioni: Sulla base dell'analisi e dei feedback, identificare modifiche specifiche per migliorare le prestazioni, l'usabilità o altre funzionalità.
- 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 o l'usabilità come previsto.
- 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 (FTE MIX SVILUPPATORI) messe a disposizione per ogni singolo nuovo progetto/ manutenzione, nella misura concordata.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA1:

**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: $GP = 100 - (\frac{\sum_i P_i}{n} \times 100)$

- 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:
Sistema di monitoraggio automatico

***Allegato n. 1***

Nome dello SLA2:
**Difettosità nei primi 3 mesi dopo il rilascio in produzione della soluzione.**

Ambito di applicazione dello SLA:
Sviluppo Software

Definizione:
Numero di problem derivanti da 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 problemi 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***

# 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.

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.

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.

***Allegato n. 1***

## 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.

## 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.

***Allegato n. 1***

## 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 SI 7
## Conduzione Sistemistica e Infrastrutture Data Center

### A. NOME DEL SERVIZIO

SI 7. Conduzione Sistemistica e Infrastrutture Data Center

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio Conduzione Sistemistica ICT riguarda tutte le attività di analisi e progettazione degli ambienti elaborativi, sia per il mantenimento delle performance adeguate che per lo studio delle opportune configurazioni software, dimensionali e di sicurezza richieste per le evoluzioni degli ambienti applicativi e software di base adottati. Sono compresi anche gli interventi specialistici dei competence center sistemistici per la risoluzione di incident e problem. Include, inoltre, le attività di conduzione del sito di Disaster Recovery e l'esecuzione di test periodici per verificare l'adeguatezza della soluzione realizzata.

Il servizio di Conduzione delle infrastrutture Data center comprende tutte le attività necessarie per il corretto funzionamento degli impianti asserviti al data center necessari all'erogazione dei servizi, assicurando l'erogazione nel rispetto dei Service Level Agreement (SLA) previsti.

Tutte le attività sono svolte in conformità con le linee guida **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) e con gli standard **ISO 27001, ISO 9001, ISO 20001, ISO 14001, ISO 22301 e ISO 50001** per la conduzione operativa ed assistenza sistemistica delle infrastrutture ICT centrali.

Vengono svolte in questo ambito attività di presidio e monitoraggio, progettazione e strategie di evoluzione, ma anche di diagnosi specialistica a fronte di problemi. Nell'ambito della Conduzione Sistemistica e infrastrutture Data center vengono svolte le seguenti attività:

1. Conduzione Sistemistica ICT su tutte le componenti hardware e software di base dei server centrali, data base e delle Infrastrutture per la sicurezza;
2. Conduzione delle Infrastrutture e impianti asserviti alla Control Room e al Data Center.

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

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Sono oggetto del servizio:

- Tutti i sistemi fisici e virtuali ospitati nel data center, con i relativi sistemi operativi ed i relativi software di base necessari al corretto funzionamento delle applicazioni;
- Tutti i software per la gestione dei dati, installati ed utilizzati sui sistemi del data center;

- Tutti gli impianti necessari per il funzionamento del data center. A titolo esemplificativo ma non esaustivo si citano: impianti elettrici ed i relativi impianti per la continuità di erogazione e distribuzione della corrente elettrica al data center, le cabine batterie, i gruppi elettrogeni, i gruppi frigoriferi e gli impianti per il raffrescamento.
- Tutti gli ambienti operativi necessari al funzionamento ed all'erogazione delle applicazioni citate di seguito a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
    - Servizi PRA, sistema informativo a supporto delle attività connesse al funzionamento del Pubblico Registro Automobilistico;
    - Servizi TASSE, sistema informativo a supporto delle attività connesse alla gestione delle Tasse Automobilistiche Regionali;
    - Servizi SOCI, sistema informativo a supporto del Sistema Associazioni (Portale del Delegato, SocioSmart, SocioNet, COL, GEA, etc.);
    - Servizi ACI ITALIA, sistema informativo a supporto di ACI;
    - Servizi per la Federazione ACI (GSAWEB, GSASUITE, etc.);
    - Servizi CRM;
    - Servizi per la Polizia quali, nello specifico, l'hosting del sito www.commissariatodips.it "Commissariato Virtuale di Commissariato di P.S. online – sportello per la sicurezza degli utenti di web".

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Di seguito la descrizione delle attività comprese nel servizio:

### 1. Servizi di Conduzione Sistemistica ICT su tutte le componenti hardware e software di base dei server centrali

Per servizi di Conduzione Sistemistica si intendono tutte le attività volte allo studio e alla progettazione di prodotti e soluzioni relativi alle versioni e alle configurazioni del software di base, alle sue evoluzioni, e alla risoluzione di specifiche esigenze applicative inerenti questi ambiti che possono emergere in fase di sviluppo.

Riguardano sia la componente dei sistemi di elaborazione che quella della gestione dei dati e mirano a mantenere adeguate nel tempo l'affidabilità e le performance complessive del sistema informatico e delle applicazioni ospitate. Nell'ambito di questo servizio vengono svolte le seguenti attività (si riporta un elenco a titolo esemplificativo non esaustivo):

- Installazione, configurazione e studio di nuovi prodotti hardware o software di base o di evoluzione di prodotti esistenti;
- Attività Specialistiche: svolgimento di attività sistemistiche specialistiche in vari ambienti operativi (ad esempio Unix, AIX, Microsoft, Linux), su diverse tipologie di base dati (ad esempio Oracle, MySQL, MS SQL Server, Vertica e MongoDB) e nell'ambito della sicurezza;
- Produzione di analisi statistiche sull'utilizzo delle risorse informatiche e data base necessarie per l'erogazione dei servizi;
- Tuning dei sistemi: rilevazione, analisi dei dati e ottimizzazione delle performance dei sistemi;

- Gestione della configurazione hardware e software di base e dei relativi ambienti: gestione degli aggiornamenti e della manutenzione dei prodotti software;
- Gestione utenze aziendali: applicazione, verifica e controllo delle regole di sicurezza aziendali nella gestione delle utenze nei diversi ambiti operativi, in termini di provisioning, deprovisioning e profiling;
- Gestione dei backup/ restore: definizione delle politiche di salvataggio dei dati, periodo e modalità di conservazione;
- Generazione statistiche di utilizzo delle risorse elaborative.

Le attività continuative svolte sono brevemente descritte di seguito:

- Definizione della configurazione di sicurezza degli ambienti di sistema in accordo con le linee guida emanate dalla struttura "Sicurezza IT";
- Progettazione delle evoluzioni del software di base e studio delle nuove versioni dei prodotti, delle loro impostazioni e parametrizzazioni;
- Supporto alla progettazione delle soluzioni di sicurezza informatica e controllo dell'applicazione delle regole;
- Pianificazione e dimensionamento delle risorse di sistema e di sicurezza necessarie per l'erogazione dei servizi nel rispetto dei livelli contrattuali e delle esigenze elaborative necessarie (capacity management);
- Analisi delle performance e Tuning dei sistemi;
- Analisi delle performance e Tuning dei Data Base;
- Analisi delle configurazioni durante i Test prestazionali;
- Supporto specialistico in ambito Unix, Linux, Microsoft Windows server per la risoluzione di anomalie e per la gestione degli ambienti elaborativi;
- Supporto specialistico per la gestione delle basi dati Oracle, Microsoft SQL server, MySQL, Vertica, MongoDB, Postgres, HANA;
- Supporto specialistico per la progettazione e gestione degli ambienti virtualizzati LPAR e VMware;
- Supporto specialistico per la progettazione e gestione degli ambienti a microservizi (kubernetes);
- Gestione sistemistica dei data base:
    - Installazione e configurazione del SW Data Base e dei relativi sottosistemi e manutenzione degli stessi;
    - Progettazione del modello logico e fisico dei dati, le regole di accesso e la distribuzione dei dati stessi sui DBMS;
    - Definizione dei nuovi database e delle nuove istanze di database;
    - Definizione delle procedure di salvataggio dell'ambiente DB, secondo le periodicità e le specifiche previste dalla funzione di sicurezza e le modalità tecniche concordate;
    - Attività operative per l'attivazione e la disattivazione delle utenze applicative, secondo le richieste pervenute dalla struttura di sicurezza;

Per la sicurezza, oltre alle attività precedentemente citate, vengono gestite tutte le attività

necessarie per l'erogazione dei servizi con la massima continuità ed affidabilità, nonché le attività necessarie all'eventuale ripartenza da un sito secondario in caso di disastro (Business Continuity/Disaster Recovery).

Sono definite inoltre le norme organizzative ed attuative da applicare sia per garantire la massima continuità già nell'ambito del sito primario che per l'approntamento e l'allineamento continuo del sito di Business Continuity/ Disaster Recovery, nel caso di reale esigenza di attivazione del sito secondario.

In particolare, le attività svolte sono brevemente descritte di seguito:

- Il controllo periodico dell'allineamento delle configurazioni tra sito primario e sito secondario;
- L'individuazione delle soluzioni tecniche più opportune e la loro applicabilità anche in base alle evoluzioni del mercato;
- Progettazione della soluzione specifica per ogni servizio applicativo che deve poter essere erogato dal sito secondario;
- Progettazione della replica dei dati in base al tipo di data base utilizzato;
- Pianificazione e gestione del piano di Business Continuity/Disaster Recovery;
- Definizione delle procedure di emergenza in caso di disastro;
- Definizione delle priorità di ripristino;
- Controllo nell'effettuazione delle prove e validazione dei relativi risultati;
- Proposta di miglioramenti e adeguamenti.

**2.Servizi di Conduzione delle Infrastrutture e impianti asserviti al Data Center e alla Control Room:**

Rientrano in questi servizi le attività necessarie per la conduzione ed il corretto funzionamento delle Infrastrutture di base e dei locali tecnici specializzati asserviti al Data Center, compresi quelli necessari per la loro manutenzione ed evoluzione. In questo ambito vengono svolte le seguenti attività:

- Conduzione degli Impianti Tecnologici: avviamento, funzionamento e arresto periodico degli Impianti, rendicontazione delle misure, configurazione e settaggi delle macchine, ottimizzazione del funzionamento degli apparati, adozione degli interventi e politiche per l'Energy Saving;
- Controllo e Monitoraggio dei Sistemi e delle Infrastrutture Tecnologiche: Impianti di erogazione di energia elettrica, raffrescamento, antincendio,antintrusione, sistemi e connettività delle reti LAN e SAN; Gestione del ciclo di vita degli apparati informatici del Data Center: attestazione linee alimentazione elettrica, stesura cavi LAN e SAN, installazione rack, ricollocamento di apparati già presenti, smaltimento apparati dismessi;
- Manutenzione Ordinaria: attività preventive e correttive necessarie per mantenere in perfetta efficienza gli Impianti;
- Interventi Tecnici Straordinari: gestione di interventi tecnici straordinari finalizzati all'aumento della resilienza, sicurezza degli impianti, all'efficientamento energetico del Data Center ed alla sua evoluzione tecnologica.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi descritti vengono erogati h24, 365 giorni l'anno:

- ✓ In presidio:
  - o dal lunedì al Giovedì' dalle 7.30alle 17.50;
  - o Il venerdì dalle 7.30 alle 14.00.
- ✓ In reperibilità il sabato, la domenica, i giorni festivi e i giorni feriali negli orari non coperti dal presidio.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

Il servizio sarà remunerato in base al numero di sistemi virtuali gestiti on-premises o in cloud.

Sono state individuate tre classi di sistemi (fascia ALTA, fascia INTERMEDIA, fascia BASE), ciascuna con uno specifico costo, suddivise in base alle caratteristiche dimensionali e del software di base a corredo dei sistemi stessi:

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA1:

**Uptime dei sistemi**

Ambito di applicazione dello SLA:

L'indicatore misura la disponibilità dei sistemi centrali, intesi come *singole applicazioni con l'infrastruttura tecnologica di riferimento.*

Definizione:

Tempo effettivo di disponibilità dei sistemi intesa come rilevazione della "vitalità" del sistema stesso

Unità di misura:

$$UPTIME = \frac{\sum_{i=1}^{n}\left(\frac{Ta}{T}\right)\times 100}{n}$$

dove:

- n è il numero totale delle applicazioni di cui si misura la disponibilità;
- Ta è il tempo di effettiva attività durante la finestra di servizio calcolato come differenza tra la finestra di servizio e la somma dei fermi dovuti a cause riconducibili a malfunzionamenti dei sistemi;
- T è l'ampiezza della finestra di servizio.

Nel calcolo dell'Uptime, il parametro *T* può assumere i seguenti valori:

| | |
|---|---|
| Standard | Dalle 08:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì<br>Dalle 08:00 alle 13:00 il sabato |
| H24 | Dalle 00:00 alle 24:00 per 365 giorni annui. |

*Non rientrano nel computo i periodi di indisponibilità dovuti a:*

- *attività di manutenzione programmata dei sistemi (hw/sw);*
- *attività di rilascio software durante la finestra di servizio concordate e programmate con il cliente;*

*fermi dovuti a cause di forza maggiore e comunque non imputabili ad ACI Informatica.*

Valori ammessi:

Sistema attivo/sistema down

Soglia:

>=98,5% su base trimestrale con un massimo per singolo downtime di 24 ore nella finestra di servizio

Strumento di rilevazione e misurazione:

- Sistema di monitoraggio automatico;
- Registro degli interventi in ambiente di esercizio (richiesta autorizzazione fermi);
- Registro delle operazioni di rilascio in esercizio delle applicazioni.

Nome dello SLA2:

**Business Continuity**

Ambito di applicazione dello SLA:

Conduzione sistemistica dei sistemi centrali

Definizione:

Tempo per la ripartenza dei servizi nel sito di business continuity in caso di completa inaccessibilità del sito primario

***Allegato n. 1***

Unità di misura:

RTO (Recovery Time Objective) che rappresenta il tempo massimo per la riattivazione dei servizi

Valori ammessi:

RTO = Valori indicati nel documento di Business Impact Analisys

Soglia:

15% maggiore del valore dell'RTO del singolo servizio ICT previsto nella BIA

Strumento di rilevazione e misurazione:

Tempi di ripartenza

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 8
## Gestione Storage on line

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI 8. Gestione Storage on line

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio prevede tutte le attività mirate a gestire in maniera ottimizzata e sicura i supporti fisici ovvero i "dischi storage" (sia interni ai sistemi che dislocati in Storage Area Network o raggiungibili via LAN) dei dati "on line", ovvero quelli richiesti e richiamati dalle elaborazioni per il loro corretto svolgimento, con l'obiettivo di ottenere prestazioni ottimali, affidabilità, sicurezza e possibilità di crescita in base alle esigenze.

In particolare, riguarda tutte le attività necessarie per consentire alle applicazioni la disponibilità dei dati memorizzati e la possibilità di accedervi in sicurezza.

Il servizio garantisce:
- Il corretto dimensionamento e la corretta gestione delle componenti necessarie a connettere fisicamente i sistemi con i sistemi a "disco" presenti del data center;
- Le attività necessarie a far vedere agli specifici sistemi le porzioni di dischi ad essi dedicati e per aggiungere capacità in modo proattivo in base alla crescita prevista;
- Le attività necessarie per creare copie in tempo reale o quasi reale in ubicazioni diverse per il disaster recovery.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio agisce attualmente sui seguenti sistemi storage:
- 3 x Sistemi Storage a disco Hitachi per la gestione di dati a blocchi;
- 2 x Sistemi Storage a disco DELL Isilon per la gestione di dati a file;
- 3 x Sistemi Storage a disco DELL ECS per la gestione di dati con protocollo S3.

e su tutti i dischi interni dei sistemi.

Questa rappresenta l'attuale tecnologia in uso oggi. La sua eventuale evoluzione e/o sostituzione garantirà comunque almeno le medesime funzionalità Enterprise oggi assicurate da queste piattaforme.
La Direzione richiedente di ACI è la Direzione Sistemi Informativi e Innovazione (DSII).

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

La gestione di storage in un ambiente di elaborazione complesso è un processo dinamico che richiede attenzione continua e aggiustamenti regolari per adattarsi alle mutevoli esigenze:

- Monitoraggio del corretto funzionamento dell'hardware e del software dello storage e degli switch per l'accesso ai dati;
- Attività di controllo dello spazio occupato ed eventuali operazioni di ampliamento ed espansione dello stesso;
- Attività di manutenzione e rilascio dello spazio a fronte di dismissione o spostamento di sistemi;
- Attività ed analisi per prevedere la crescita futura e pianificare l'espansione dello storage di conseguenza;
- Attività per configurare la rete SAN, inclusi zoning e masking, per garantire l'accesso sicuro ai dati;
- Analisi delle prestazioni dello storage e identificazione di eventuali colli di bottiglia con eventuali azioni per l'ottimizzazione del carico;
- Configurazione della replica su altri siti per ogni volume creato, ed impostazione di eventuali snapshot di sicurezza;
- Coordinamento con il fornitore per l'esecuzione periodica di aggiornamenti hardware e software per mantenere l'ambiente SAN aggiornato e sicuro;
- Mantenimento della documentazione dettagliata dell'architettura SAN, della configurazione e delle procedure operative.

## 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 7.30 alle 14.00.
- ✓ In reperibilità il sabato, la domenica, i giorni festivi e i giorni feriali negli orari non coperti dal presidio.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

Numero di TB gestiti on-premises o in cloud.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

**Business Continuity**

Ambito di applicazione dello SLA:

Lo SLA si applica e si misura sul sito secondario.

Definizione:

Lo SLA misura il disallineamento dei dati a blocchi tra sito primario e sito secondario.

Unità di misura:
RPO (Punto di Ripristino - "Recovery Point Objective") indica la massima quantità di dati che un'organizzazione può tollerare di perdere in caso di interruzione del servizio, misurata come lasso di tempo misurato su H24.

Valori ammessi:
RPO = zero (come valore a cui tendere).

Soglia:
RPO = zero nel 99% del tempo misurato su H24, su base trimestrale

Strumento di rilevazione e misurazione:
Strumenti di monitoraggio dello storage

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 9
## Gestione Storage off line

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI 9. Gestione Storage off line

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio prevede tutte le attività mirate a consentire la produzione e la conservazione di copie di sicurezza dei dati "on line" per la quale si ritiene necessaria una conservazione storica e di sicurezza su supporto diverso da quello di memorizzazione "on line".

In particolare, riguarda tutte le attività necessarie per consentire alle applicazioni l'archiviazione logica dei dati (backup) e la ricerca e copia, in caso di necessità, dei dati memorizzati (restore) accedendo agli stessi in sicurezza.

Il servizio garantisce:
- Il corretto dimensionamento dei sistemi di backup;
- La corretta gestione delle componenti necessarie a connettere fisicamente i sistemi con i sistemi di backup presenti del data center;
- Le attività necessarie per la definizione delle policy di backup in base alle tipologie di dati da salvare;
- Le attività necessarie per creare copie in tempo reale o quasi reale in ubicazioni diverse per il disaster recovery.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio agisce attualmente sui seguenti sistemi storage:
- 3 x Appliance a disco Veritas Flex per la gestione dei dati di backup;
- 3 x Sistemi Storage a disco DELL Data Domain per la gestione dei dati di backup.

Questa rappresenta l'attuale tecnologia in uso oggi. La sua eventuale evoluzione e/o sostituzione garantirà comunque almeno le medesime funzionalità Enterprise oggi assicurate da queste piattaforme.

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

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

La gestione dello storage per il backup è un processo che coinvolge la configurazione, il monitoraggio e la manutenzione di queste soluzioni di backup e il ripristino per garantire la protezione dei dati e la continuità operativa. In particolare, vengono svolte le seguenti attività:

- Monitoraggio del corretto funzionamento dell'hardware e del software dello storage;
- Impostazione sui sistemi che devono effettuare il salvataggio dell'opportuno software e delle opportune configurazioni;
- Attività ed analisi per prevedere la crescita del sistema di backup in base alla crescita dei dati on line e pianificazione dell'espansione dello storage di backup;
- Analisi delle prestazioni dello storage e identificazione di eventuali colli di bottiglia con eventuali azioni per l'ottimizzazione del carico;
- Configurazione della replica su altri siti dei dati salvati;
- Coordinamento con il fornitore per l'esecuzione periodica di aggiornamenti hardware e software per mantenere l'ambiente aggiornato e sicuro;
- Impostazione delle policy di backup su ciascun sistema inclusi gli orari, i tipi di backup (ad esempio, full, incrementale);
- Verifica giornaliera degli esiti e nuova sottomissione dei backup falliti;
- Mantenimento della documentazione dettagliata delle policy di backup, della configurazione e delle procedure operative;
- Gestione delle richieste di ripristino dei dati, eseguendo ripristini da backup in caso di perdita di dati o corruzione;
- Configurazione dei controlli di accesso per l'appliance e i dati di backup, inclusa l'autenticazione degli utenti e la gestione dei permessi.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi descritti vengono erogati h24, 365 giorni l'anno:

- ✓ In presidio:
  - dal lunedì al Giovedì' dalle 7.30alle 17.50;
  - il venerdì dalle 7.30 alle 14.00.
- ✓ In reperibilità il sabato, la domenica, i giorni festivi e i giorni feriali negli orari non coperti dal presidio

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

Numero di TB gestiti.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

**I livelli di servizio delle attività svolte non sono misurabili direttamente ma sono ricompresi negli altri servizi delle strutture in ambito Operations.**

Nome dello SLA:

*Non applicabile*

***Allegato n. 1***

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 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, la sensibilizzazione degli utenti ai temi di sicurezza informatica ed il mantenimento della "compliance" alle normative e certificazioni in materia di Cyber Sicurezza.

Il servizio comprende attività di scouting di prodotti e tecnologie di sicurezza nell'ottica del miglioramento della postura di sicurezza informatica, per affrontare al meglio le nuove sfide poste dall'evoluzione delle tecnologie e delle tattiche degli attaccanti.

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;

- Conformità e Governance per assicurare il rispetto delle normative sulla sicurezza dei dati e sulla privacy.

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

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

Governance & 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);
- 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;
- scouting di prodotti e tecnologie di sicurezza nell'ottica di revisione periodica e miglioramento del livello di sicurezza informatica.

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);

Sicurezza Applicativa

- assicurare il controllo di sicurezza del software prodotto dalle strutture applicative individuando vulnerabilità e possibili 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.

Identity & Access Management

- sovraintendere 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);
- sovraintendere all'utilizzo del secondo fattore di autenticazione tramite OTP;
- 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:

***Allegato n. 1***

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

Strumento di rilevazione e misurazione:
Sistemi di monitoraggio aziendali

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 11
## Gestione delle caselle di posta e PEC
### (Gestione Amministrativa suite di produttività e collaborazione Google Workspace)

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI 11. Gestione delle caselle di posta e PEC (Gestione Amministrativa suite di produttività e collaborazione Google Workspace)

### 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:

- 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.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

***Allegato n. 1***

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

Valori ammessi:
Disponibilità del servizio di posta (base quadrimestrale)

Soglia:

>= 99,8%

Strumento di rilevazione e misurazione:
Sistema di monitoraggio del servizio

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 12
## Conduzione reti centrali e periferiche

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI 12. Conduzione reti centrali e periferiche

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio si occupa di tutte le attività sistemistiche di pianificazione, implementazione, gestione e monitoraggio dell'infrastruttura di rete aziendale centrale e periferica, con l'obiettivo principale di garantire la corretta fruizione dei servizi applicativi attraverso la rete.
Sono previsti in questo ambito una vasta gamma di attività tecniche e amministrative volte a garantire che la rete sia affidabile, sicura e in grado di soddisfare le esigenze operative dell'Ente.
Particolare attenzione viene rivolta anche all'ambito della sicurezza per garantire che le configurazioni degli apparati e le politiche di sicurezza adottate siano tali da garantire la massima difesa dagli accessi indesiderati al fine di proteggere dati e risorse IT.

Vengono svolte in questo ambito attività di presidio e monitoraggio, progettazione e strategie di evoluzione, ma anche di diagnosi specialistica a fronte di problemi. In questo ambito si individuano due sottoservizi:

1. Conduzione Reti Centrali;
2. Conduzione Reti periferiche.

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

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Sono oggetto del servizio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):

- Tutte le infrastrutture di rete locale ed i relativi apparati posti nelle sedi centrali di ACI e presso le sedi degli uffici territoriali;
- Tutti gli apparati per la connettività geografica posti nelle sedi centrali di ACI, presso le sedi degli uffici territoriali e presso i punti di servizio sul territorio;
- Tutte le connettività primarie e secondarie presenti presso le sedi degli uffici territoriali (connettività SPC) e presso i punti di servizio sul territorio (connettività Bitstream + 4G);
- Tutte le linee di connettività in fibra ottica presenti a Roma che costituiscono l'anello MAN (Metropolitan Area Network) di ACI ed i relativi apparati di connessione;
- Tutte le linee di accesso centrali presenti nei data Center primario e secondario, al Namex e nella centrale Telecom di Tor Pagnotta ed i relativi apparati;

- Tutti gli apparati di rete locale presenti nel del data center per consentire la comunicazione tra sistemi e utenti;
- La connettività in entrata ed uscita verso Internet;
- La connettività WiFi di tutte le sedi;
- Tutta l'infrastruttura ed i servizi VoIP sia per gli uffici centrali che per gli uffici territoriali.

Le attività descritte riguardano anche la quota parte di configurazione e gestione di rete di apparati utilizzati con finalità di sicurezza.
Sono escluse le attività specifiche relative alla Cyber Security, che sono descritte nella scheda dedicata.

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Di seguito la descrizione delle attività comprese nel servizio.

**1.Conduzione Reti Centrali;**

In questo servizio confluiscono tutte le attività di progettazione e gestione sistemistica della rete locale del data center e delle componenti centrali della rete WAN, dalla definizione delle architetture tecnologiche, al dimensionamento, dalla progettazione degli ambienti software, alla definizione delle linee evolutive.

Le attività svolte riguardano le infrastrutture ed i servizi di rete (Networking IP) relativi ai sistemi centrali di Network, dove per Sistemi Centrali si intendono le infrastrutture composte da apparati e software di Networking ospitati nei Data Center (Fiume delle Perle, Telecom Pomezia, Telecom Tor Pagnotta, Namex), quali ad esempio:

- Sistemi per i servizi Intranet (apparati di centro-stella, terminatori di collegamenti, …);
- Sistemi per i servizi Internet (Piattaforma BGP, …);
- Sistemi per la sicurezza della rete (Firewall, IDS, IPS, …);
- Sistemi di Management/Monitoring di Rete (GestionaleTlc, Nagios, Cacti, Prtg, ecc.);
- Sistemi di Autenticazione/Accounting (Radius, Tacacs, …);
- Sistemi di concentrazione VPN;
- Sistemi di risoluzione DNS Internet ed Intranet;
- Sistemi di registrazione dei domini presso il Registro.it (NIC);
- Sistemi centrali VoIP.

In dettaglio vengono svolte le seguenti specifiche attività:

- Gestione sistemistica delle reti;
- Definizione della configurazione degli ambienti TLC in accordo e raccordo con la struttura di sicurezza;
- Applicazione delle policy di sicurezza e monitoraggio di eventuali problematiche;
- Amministrazione sistemistica della rete locale e WAN (per le componenti centrali);
- Progettazione mirata ad adeguare e/o migliorare le infrastrutture di comunicazione e le relative componenti sia nel caso di revisione delle reti esistenti che nel caso di acquisizione di nuove componenti ed architetture di rete;

- Progettazione e realizzazione di procedure e script necessari all'automatizzazione di processi di controllo;
- Gestione delle prestazioni degli apparati e delle linee;
- Pianificazione e dimensionamento delle risorse di rete necessarie per l'erogazione dei servizi nel rispetto dei livelli contrattuali e delle esigenze elaborative necessarie (capacity management) curandone anche, in collaborazione con l'ufficio acquisti, la loro acquisizione;
- Definizione delle strategie di evoluzione del software degli apparati;
- Progettazione, realizzazione e collaudo degli strumenti di monitoraggio;
- Effettuazione del tuning al fine di assicurare il corretto livello di servizio dei diversi sottosistemi coinvolti nell'erogazione dei servizi;
- Monitoraggio e "cattura" del traffico generato tramite l'utilizzo di appositi tools, con l'obiettivo di valutare i tempi di risposta, l'occupazione delle linee ed il carico degli apparati TLC;
- Effettuazione di interventi sistemistici straordinari.

Per la sicurezza, oltre alle attività precedentemente citate, vengono gestite tutte le attività necessarie per l'erogazione dei servizi con la massima continuità ed affidabilità, nonché le attività necessarie all'eventuale ripartenza da un sito secondario in caso di disastro (Business Continuity/ Disaster Recovery).

**2. Conduzione Reti periferiche;**

Rientrano in questo servizio tutte le attività sistemistiche di progettazione della rete periferica e delle componenti della rete WAN, dalla definizione delle architetture tecnologiche, al dimensionamento, dalla progettazione degli ambienti software, alla definizione delle linee evolutive.

In particolare:

- Tutte le attività di sviluppo e manutenzione delle infrastrutture e dei servizi di rete (Networking IP) relativi alle 106 sedi degli Uffici Territoriali del Pubblico Registro Automobilistico e alle sedi centrali ACI di Roma;
- Tutte le attività di sviluppo e manutenzione delle infrastrutture e dei servizi di rete (Networking IP) relativi alle circa 1.400 Delegazioni ACI;
- Tutte le attività inerenti alla gestione lato back-end (server) dei centralini e delle rubriche telefoniche in esercizio presso le sedi centrali ACI e negli uffici Territoriali;
- Tutte le attività relative alla connettività WiFi.

Le attività in questa area prevedono, ad esempio:

- Servizi di assistenza per problematiche di rete locale e geografica per tutti gli uffici centrali e per le 106 le sedi degli Uffici Territoriali;
- Servizi di assistenza per problematiche di rete WiFi per tutti gli uffici centrali e tutte le 106 sedi degli Uffici Territoriali;
- Tutte le attività di progettazione e realizzazione tecnica mirate ad adeguare e/o migliorare le infrastrutture di comunicazione e le relative componenti software sia nel caso di revisione delle reti esistenti che nel caso di acquisizione di nuove componenti;

- Tutte le attività atte a garantire la disponibilità ottimale delle risorse mediante pianificazione e dimensionamento delle risorse di rete necessarie per l'erogazione dei servizi nel rispetto dei livelli contrattuali;
- Attività di Tuning e controllo della rete;
- Attività di assistenza agli utenti per problematiche di rete, in particolare per l'attivazione di nuove delegazioni o per la gestione di anomalie.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi descritti vengono erogati h24, 365 giorni l'anno:

- ✓ In presidio:
  a. dal lunedì al Giovedì' dalle 7.30 alle 17.50;
  b. Il venerdì dalle 7.30 alle 14.00.
- ✓ In reperibilità il sabato, la domenica, i giorni festivi e i giorni feriali negli orari non coperti dal presidio.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

Il servizio sarà remunerato in base al numero di apparati gestiti.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

**Uptime del sistema di rete di collegamento dati dei PRA**.

Ambito di applicazione dello SLA:

L'indicatore misura la disponibilità del sistema di rete di collegamento dati dei PRA.
Si precisa che l'indicatore è riferito all'intero collegamento dati tra sede PRA e Sistema Centrale, che è formato dalla concatenazione dei seguenti tre sottosistemi: LAN periferica, SPC e LAN centrale.

Definizione:

Tempo effettivo di disponibilità delle reti durante la relativa finestra di servizio.

Unità di misura:

(Ta/T)*100
Ta=tempo di effettiva disponibilità durante la finestra di servizio
T= ampiezza della finestra di servizio (dalle 08:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì e dalle 08:00 alle 13:00 il sabato, escluse le festività nazionali e locali).

Non rientrano nel computo tutti i fermi dovuti a:

- attività di manutenzione pianificata;
- i guasti per cui la sede non è presidiata dal personale ACI e quindi risulta impossibile da parte del carrier un intervento in sede (es. il sabato mattina);
- cause di forza maggiore.

Valori ammessi:
Connettività ON / Connettività OFF

Soglia:
>=99% su base trimestrale con un massimo per singolo downtime di 12 ore nella finestra di servizio

Strumento di rilevazione e misurazione:
Sistema di monitoraggio automatico

***Allegato n. 1***

# 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.
Vengono inoltre svolte attività di scrittura di capitolati, verifiche tecniche ed esame delle offerte.
Vengono definite anche le strategie di evoluzione del software di base, in accordo con le evoluzioni del mercato (*end of life* dei prodotti) e le esigenze applicative.

### 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;
- Scrittura capitolati per nuovi acquisti;
- Gestione dello scadenzario dei prodotti per rinnovi manutenzione e noleggi;
- Supporto alle procedure di acquisto per acquisti tecnologici;
- 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 delle offerte tecnologiche presenti in Consip per eventuali acquisti;
- Analisi e valutazione dei costi delle infrastrutture e studio di possibili ottimizzazioni architetturali;
- Definizione del budget per l'evoluzione delle infrastrutture tecnologiche, hardware e software, del software di base e delle componenti di telecomunicazioni;
- Scrittura di documenti per la progettazione.

## 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:
*Non applicabile*

Strumento di rilevazione e misurazione:
*Non applicabile*

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 14
## Conduzione operativa

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI14. Conduzione operativa

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture ICT centrali riguarda tutte le attività volte a garantire la corretta erogazione dei servizi informatici, assicurando l'erogazione nel rispetto dei Service Level Agreement (SLA) previsti, con riguardo alla operatività dei sistemi, del software di base nel rispetto delle regole generali della sicurezza informatica. Si occupa inoltre della regolamentazione e dell'esecuzione dei rilasci del software applicativo secondo le richieste e le esigenze dei responsabili dello sviluppo stesso.

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

Tutte le attività sono svolte in conformità con le linee guida **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) e con gli standard **ISO 27001, ISO 9001, ISO 20001, ISO 14001, ISO 22301 e ISO 50001** per la conduzione operativa ed assistenza sistemistica delle infrastrutture ICT centrali.

Vengono svolte in questo ambito attività di presidio e monitoraggio, ma anche di diagnosi e intervento di primo livello a fronte di problemi. Le attività sono svolte mediante l'utilizzo di strumenti automatici e la massima standardizzazione delle operazioni al fine di ridurre la possibilità di errori umani. Nell'ambito della conduzione operativa vengono svolte le seguenti attività:

1. Conduzione Operativa;
2. Regolamentazione dei rilasci applicativi.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Sono oggetto del servizio:

- Tutti i sistemi fisici e virtuali ospitati nel data center, con i relativi sistemi operativi ed i relativi software di base necessari al corretto funzionamento delle applicazioni;
- Tutti i software per la gestione dei dati, installati ed utilizzati sui sistemi del data center;
- Tutte le applicazioni che vengono erogate nel data center o in cloud su cui vengono effettuate operazioni di monitoraggio, controllo e rilasci di aggiornamenti ed evoluzioni software. A titolo esemplificativo ma non esaustivo si citano:
- Servizi PRA, sistema informativo a supporto delle attività connesse al funzionamento del Pubblico Registro Automobilistico;

- Servizi TASSE, sistema informativo a supporto delle attività connesse alla gestione delle Tasse Automobilistiche Regionali;
- Servizi SOCI, sistema informativo a supporto del Sistema Associazioni (SOCIOWEB, SOCIONET, COL, GEA, etc.);
- Servizi ACI ITALIA, sistema informativo a supporto di ACI;
- Servizi per la FEDERAZIONE ACI (GSAWEB, GSASUITE, etc.);
- Servizi CRM;
- Servizi per la Polizia quali, nello specifico, l'hosting del sito www.commissariatodips.it "Commissariato Virtuale di Commissariato di P.S. online – sportello per la sicurezza degli utenti di web".

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Di seguito la descrizione delle attività comprese nel servizio (si riporta un elenco a titolo esemplificativo non esaustivo):

### 1. Conduzione operativa

Per servizi di conduzione operativa si intendono tutte le attività per la corretta erogazione di servizi informatici, con riguardo alla operatività dei sistemi, assicurando l'erogazione dei servizi nel rispetto dei Service Level Agreement (SLA) previsti.

Vengono svolte in questo ambito attività di presidio, monitoraggio ma anche di diagnosi e primo intervento a fronte di problemi. Le attività sono svolte mediante l'utilizzo di strumenti automatici e la massima standardizzazione delle operazioni al fine di ridurre la possibilità di errori umani.

Nell'ambito della conduzione operativa vengono svolte le seguenti attività:

- Gestione dell'operatività e controllo della fruizione dei servizi: Presidio; Monitoraggio e controllo del servizio reso agli utenti;
- Gestione dei problemi: presa in carico, tracciatura e risoluzione di qualsiasi problema nell'erogazione dei servizi;
- Gestione degli asset: gestione dell'inventario di tutte le componenti del sistema informatico;
- Gestione delle modifiche: gestione delle configurazioni delle risorse informatiche e della loro modifica;
- Gestione delle anomalie: analisi, classificazione e documentazione delle anomalie verificatesi e azioni correttive intraprese;
- Gestione delle Richieste di Movimentazione Utenza (RMU): gestione delle RMU, sulla base dei processi definiti, al fine di creare, modificare o disattivare i punti di servizio, le utenze e i servizi applicativi a loro associati e fornitura delle credenziali di accesso;
- Controllo dei lavori: verifica quotidiana del corretto svolgimento di tutti i processi notturni di tipo "batch" e "backup" dei dati.

### 2. Regolamentazione dei rilasci applicativi

Nell'ambito della regolamentazione dei rilasci applicativi vengono svolte tutte le attività che servono a garantire la corretta gestione dei rilasci software e dell'immissione in esercizio di nuove applicazioni.

Il servizio è pertanto finalizzato a svolgere il controllo e la regolamentazione di tutte le attività necessarie a garantire la qualità del processo di rilascio del software e ad assicurare la qualità del software in esercizio.

In questo ambito vengono svolte le seguenti attività:

- Organizzazione dei rilasci su richiesta delle strutture applicative in base alle esigenze del progetto (definizione della giornata e dell'orario di rilascio, verifica delle esigenze di fermo ed eventuale informativa del fermo, ecc);
- Verifica della aderenza delle applicazioni rilasciate ai requisiti infrastrutturali stabiliti in fase di progettazione;
- Verifica della aderenza delle applicazioni alle politiche di sicurezza;
- Verifica dell'applicazione di tutte le procedure ed i processi a garanzia della sicurezza dei dati;
- Verifica e controllo a posteriori della difettosità e rischio operativo delle soluzioni rilasciate.

Le attività continuative svolte in questi ambiti, sono brevemente descritte di seguito:

- Monitoraggio sulla corretta erogazione dei servizi, il controllo dei sistemi, delle reti, delle applicazioni;
- Primo intervento in caso di anomalie o problemi in esercizio;
- Conduzione e Gestione sistemistica dei sistemi in ambito Unix, Linux, Microsoft Windows server;
- Conduzione e gestione delle basi dati Oracle, Microsoft SQL Server, MySQL; Vertica, MongoDB e Postgress, HANA;
- Conduzione e Gestione degli ambienti virtualizzati LPAR e VMWARE;
- Conduzione e Gestione degli ambienti virtualizzati VDI e "virtualizzazione APP";
- Conduzione e Gestione degli ambienti a microservizi (kubernetes);
- Gestione delle configurazioni software dei prodotti e delle apparecchiature amministrate;
- Esecuzione dei rilasci SW applicativi in tutti gli ambienti;
- Pianificazione, schedulazione ed eventualmente esecuzione degli interventi sulle basi dati in tutti gli ambienti;
- Esecuzione e controllo dei piani di salvataggio dei dati secondo le periodicità e le specifiche previste;
- Controllo degli esiti dei backup dei sistemi;
- Controllo dell'esecuzione di lavori batch schedulati o eseguiti manualmente;
- Gestione dei livelli di servizio;
- Gestione del Change Management;
- Controllo delle configurazioni necessarie per l'alta affidabilità;
- Controllo dello stato di riempimento dei file system e esecuzione di eventuali interventi correttivi e di amministrazione.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi descritti vengono erogati h24, 365 giorni l'anno:

- ✓ In presidio dal lunedì al venerdì dalle 6.30 alle 20.30;
- ✓ In reperibilità il sabato, la domenica,i giorni festivi e i giorni feriali negli orari non coperti dal presidio.

## 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 verso ACI, nella misura concordata annualmente.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

**I livelli di servizio delle attività svolte non sono misurabili direttamente ma concorrono al raggiungimento di quelli di alcuni altri servizi informatici (grado di puntualità, uptime dei sistemi, ecc.).**

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 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.

## 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.

- Attività di fornitura di tutte le apparecchiature HW utilizzate dal personale ACI e da tutti i PdS ACI.

- 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

## 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 SI 16
## Help Desk Tecnico

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI16. Help Desk Tecnico

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
L'Help Desk Tecnico è il servizio di Assistenza di 1° livello che ACI Informatica rivolge agli utenti business e consumer che utilizzano i servizi e le applicazioni di ACI Informatica o alcuni servizi infrastrutturali (come ad esempio accesso connettività VPN, PC e stampanti, …).

Il servizio viene erogato a due differenti tipologia di utente:

1. **Business to Business** *(di seguito B2B)*: Uffici territoriali, Automobile Club Provinciali, Delegazioni ACI, Agenzie di pratiche automobilistiche, Uffici Provinciali ACI, Comuni, Polizia Municipale, Concessionari Auto, Demolitori, Concessionari dei tributi ecc. i quali possono richiedere assistenza attraverso il telefono, l'invio di e-mail o utilizzando il Customer Portal. (Ogni richiesta indipendentemente dal canale di entrata viene registrata sul sistema di Service Desk)
2. **Business to Consumer** *(di seguito B2C)*: Cittadini, Soci. Questa classe di utenti può richiedere assistenza attraverso l'invio di e-mail. (Ogni richiesta ricevuta per e-mail viene registrata sul sistema di Service Desk)

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Attualmente il Servizio di Help Desk Tecnico copre tutte le richieste codificate di primo livello in molteplici ambiti di assistenza. Di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo: Soci, Contabilità/ Contratti, Sport Automobilistico, App di ACI Informatica (ACI Space,…) , servizi web, PRA e Tasse. Inoltre, nel servizio è inclusa anche l'assistenza di primo livello per eventuali anomalie codificate relative alle infrastrutture utilizzate dagli utenti (es: connettività, configurazione delle applicazioni sulla workstation per postazioni gestite attraverso Contratto Integra e non, stampanti, connettività VPN ecc.).

Il servizio è richiesto dalla Direzione Servizi Informativi ed Innovazione di ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**
Il servizio, che prevede differenti canali di ingresso, include le seguenti attività:

- Analisi delle priorità dei ticket al fine di permettere tempestività di risoluzione conforme al livello di gravità riscontrato;

- Gestione del ciclo di vita della lavorazione della richiesta che prevede: la presa in carico, l'analisi della problematica e la lavorazione della richiesta con relativa risposta all'utente, qualora l'anomalia sia compresa tra le soluzioni codificate. Nei casi in cui non sia disponibile una soluzione codificata, secondo il tipo di richiesta e la relativa anomalia, inoltra la richiesta al gruppo competente;
- Gestione delle comunicazioni con gli utenti (B2B e B2C);
- Redazione e manutenzione della Knowledge Base nel quale sono codificate le casistiche dell'assistenza di prima livello;
- Formazione continua del personale di assistenza e supporto all'operatività;
- Tracciatura dei ticket, registrazione e controllo dei processi di risoluzione attivati, al fine di verificarne gli esiti e comunicarli al cliente;
- Analisi di primo livello su anomalie riscontrate da utenti e che possono richiedere interventi correttivi al software;
- Monitoraggio degli indicatori di qualità e di servizio anche attraverso audit periodici;
- Alimentazione dei sistemi di fatturazione con i dati rilevanti richiesti;
- Rendicontazione.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00 (escluse festività nazionali).

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**
Il servizio sarà remunerato sulla base dei ticket chiusi.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Tempi di lavorazione del ticket.

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le richieste di assistenza pervenute all'Help Desk Tecnico.

Definizione:
Intervallo di tempo in ore che intercorre dalla data apertura del ticket alla chiusura/ inoltro dello stesso, su base mensile.
Sono esclusi dal calcolo tutti i ticket che hanno necessità di lavorazioni esterne ad ACI Informatica (es. DT, Infocert,…) e quelli inoltrati ai gruppi di assistenza specialistica.

Inoltre, i ticket pervenuti dopo le ore 16:00, vengono considerati aperti il gg. successivo, mentre i ticket pervenuti il venerdì dopo le 16:00 e nei gg. festivi si considera data apertura il primo giorno lavorativo utile.

***Allegato n. 1***

Unità di misura:
Ore lavorative

Valori ammessi:
8h lavorative

Soglia:
Si applica all'80% dei ticket chiusi su base mensile

Strumento di rilevazione e misurazione:
ServiceDesk - Sistema di gestione di ricevimento dei ticket di richiesta.

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 17
## Assistenza Tasse Automobilistiche

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI17. Assistenza Tasse Automobilistiche

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio ha l'obiettivo di risolvere le richieste di assistenza in ambito Tasse Automobilistiche.
Il servizio è organizzato attorno a due diverse tipologie di utenti:

- **B2C** (*Business to Consumer*): gli utenti del servizio sono i cittadini che necessitano di assistenza per informazioni di tipo normativo, richieste riguardanti gli archivi tributari, problematiche connesse al pagamento della tassa sul sito aci.it (Bollonet). Questa classe di utenti può richiedere assistenza attraverso tutti i canali di assistenza ACI previsti;
- **B2B** (*Business to Business*): gli utenti del servizio sono gli Uffici Territoriali ACI e le Agenzie di pratiche automobilistiche a cui si rivolgono i cittadini per problematiche associate alle Tasse Automobilistiche. Fa parte di questa tipologia di utenti anche il personale impiegato negli Uffici Tributi delle Regioni/Province Autonome abilitate.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio di Assistenza Tasse Automobilistiche viene erogato utilizzando tutte le applicazioni/ Datawarehouse connessi al mondo Tasse Automobilistiche, al fine di risolvere tutte le problematiche di assistenza che scaturiscono da questo ambito.
In particolare, il servizio prevede l'utilizzo di molteplici applicativi interni, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: Titano, ANTA, Sistema di Knowledge Base Tasse, Agente Virtuale Conversazionale (AVC), RoboticProcess Automation (RPA), Webform Tasse.

Il servizio è erogato alla Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

- Per le richieste di informazioni generali o inerenti esigenze puntuali il servizio prevede:
    - la presa in carico del ticket;
    - l'analisi della richiesta e la lavorazione del ticket con la risposta all'utente o al punto di servizio.

- Per le richieste di assistenza di maggiore complessità, che prevedono un aggiornamento dell'archivio tributario, le attività previste sono:
  - la presa in carico del ticket;
  - l'analisi della problematica e dell'eventuale documentazione a supporto;
  - la comparazione dei vari archivi esistenti;
  - l'aggiornamento dei dati in archivio e la verifica dell'avvenuto aggiornamento
  - la costruzione di casi d'uso specifici per l'aggiornamento della knowledge Base;
  - la risposta all'utente.
- Redazione e manutenzione della Knowledge Base dell'Assistenza Tasse nel quale sono codificate le casistiche di assistenza per singola Regione e aggiornamenti normativi;
- Analisi e progettazione di nuove opportunità di efficientamento dei processi;
- Formazione continua del personale di assistenza e supporto all'operatività;
- Analisi di primo livello su anomalie riscontrate da utente e che possono richiedere interventi correttivi al software;
- Monitoraggio degli indicatori di qualità e di servizio anche attraverso audit periodici;
- Alimentazione dei sistemi di fatturazione con i dati rilevanti richiesti;
- Rendicontazione.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato dal lunedì al venerdì, nelle fasce 9:00-13:00 e 14:00-18:00, escluse le festività nazionali.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

Il servizio sarà remunerato sulla base dei ticket chiusi attraverso il Service Desk.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Tempi di lavorazione dei ticket.

Ambito di applicazione dello SLA:

Tutti i ticket pervenuti attraverso i canali previsti. Sono da escludere i ticket inoltrati ai gruppi di assistenza specialistica.

Definizione:

Intervallo di tempo, in ore lavorative, dall'apertura del ticket alla lavorazione dello stesso con conseguente risoluzionesu base trimestrale.

I ticket pervenuti dopo le ore 18.00, vengono considerati aperti il giorno lavorativo successivo.

Unità di misura:

Ore lavorative.

Valori ammessi:
40 h lavorative.

Soglia:
Si applica al 75% dei ticket chiusi su base trimestrale.

Strumento di rilevazione e misurazione:
ServiceDesk - Sistema di gestione di ricevimento dei ticket di richiesta.

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 18
## Assistenza Servizi PRA

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI18. Assistenza Servizi PRA

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di Assistenza Servizi PRA si compone di tre principali filoni di attività:

1. Fornire supporto agli Uffici Territoriali ACI, STA e demolitori, in accordo con la Motorizzazione, nell'espletamento delle pratiche PRA lavorate sia secondo la linea di lavoro messa a punto per garantire l'attuazione del DL98, sia secondo la precedente linea di lavoro, sempre propedeutica all'attuazione del DL98. Tale decreto prevede la razionalizzazione dei processi di gestione dei dati di circolazione e di proprietà di autoveicoli, motoveicoli e rimorchi, finalizzata al rilascio di un documento unico. Il supporto nell'espletamento delle pratiche viene erogato su diversi applicativi e ambiti della gestione della pratica propedeutici alla finalità del servizio, ossia il rilascio del documento unico;
2. Svolgere interventi, richiesti direttamente ed esclusivamente dagli Uffici Territoriali ACI, di manutenzione eaggiornamento dati sulla base dati PRA, al fine di garantirne il costante allineamento, aggiornamento e integrità del database;
3. Fornire supporto ad ACI relativamente all'assistenza al cittadino su servizi in ambito PRA.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio di Assistenza Servizi PRA viene erogato da ACI Informatica utilizzando applicazioni opportunamente sviluppate al fine di risolvere tutte le problematiche di assistenza che scaturiscono da questo ambito. In particolare, il servizio prevede il supporto su molteplici servizi e applicativi interni, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: APP ACISign, Atti Digitali (AD), PagoPA PRA, Prenotaci, Gestione Uffici Territoriali DL 98 (GUT), Gestione Cassa DL 98, Servizi Telematici PRA 2, Sportello telematico dell'automobilista, Convalida Nazionale, FDR Registro Digitale Autenticatori e Sottoscrittori, Copernico2, Formalità contabili, Rettifiche Dati PRA, CDP Digitale, IO APP, Supporto PRA, Gestione omologazioni e Inserimento Banner e circolari.

Il servizio è erogato alla Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.

***Allegato n. 1***

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Il servizio comprende una serie di attività atte a garantire la corretta conclusione del processo di lavorazione delle richieste di assistenza:

1) **Lavorazione delle richieste** ricevute tramite un sistema di Customer Portal:
   - La gestione del ciclo di vita della lavorazione della richiesta prevede: la presa in carico, l'analisi della problematica e la lavorazione della richiesta con relativa risposta all'utente, qualora l'anomalia sia compresa tra le soluzioni codificate. Nei casi in cui l'anomalia non sia tra quelle codificate, individua e attua, in accordo con i gruppi competenti, un workaround temporaneo in attesa della soluzione definitiva;
2) **Monitoraggio e gestione del ritardo** del flusso di lavorazione della pratica attraverso la produzione di file dati messi a disposizione dell'operatore;
3) Gestione delle **richieste di sollecito** sulla casella di posta dedicata (Sollecitoticket@informatica.ACI.it) da parte dei referenti territoriali ACI e account di ACI Informatica.
4) Gestione di **ulteriori richieste di assistenza da parte degli Uffici Territoriali ACI e di ACI** tramite l'invio di mail alla casella di posta dedicata (Supportopra@informatica.ACI.it);
5) **Produzione di report** verso il cliente ACI;
6) **Gestione delle comunicazioni** verso ACI e verso i fruitori del servizio riguardo rallentamenti di sistema, attuazione delle procedure di emergenza, note informative generali sul servizio;
7) **Formazione continua** del personale di assistenza e supporto all'operatività;
8) **Analisi** su anomalie riscontrate da utente e che possono richiedere interventi correttivi al software;
9) **Rendicontazione**: indicatori dell'andamento del servizio a calendario e su richiesta.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

Il servizio sarà remunerato sulla base dei ticket chiusi.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA 1:

**Tempi di lavorazione del ticket.**

Ambito di applicazione dello SLA 1:

Tutti i ticket pervenuti tramite Customer Portal.

Sono da escludere i ticket che richiedono specifici tempi di lavorazione concordati con ACI e quelli inoltrati ai gruppi di assistenza specialistica sia interna che esterna (es. DT).

Definizione SLA 1:
Intervallo di tempo, in ore lavorative, dall'apertura della richiesta di assistenza attraverso Service Desk e la lavorazione della stessa con conseguente risoluzione, su base mensile.

I ticket pervenuti dopo le ore 18.00, vengono considerati aperti il giorno lavorativo successivo. I ticket pervenuti il venerdì dopo le 14.00 e nei gg. festivi si considerano ricevuti il giorno lavorativo successivo.

Unità di misura SLA 1:
Ore lavorative.

Valori ammessi SLA 1:
40 ore lavorative.

Soglia SLA 1
Si applica all'80% dei ticket chiusi su base mensile.

Nome dello SLA 2:
**Tempi di lavorazione del ticket PRA con utente allo sportello dell'ufficio Territoriale ACI**.

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutti i ticket pervenuti attraverso il Customer Portal da parte degli UUTT, che hanno dichiarato l'utente allo sportello.

Sono da escludere i ticket inoltrati ai gruppi di assistenza specialistica sia interna che esterna (es. DT) e i ticket aperti in un momento di criticità del sistema, dichiarato attraverso un banner.

Definizione SLA 2:
Intervallo di tempo, in ore lavorative, dall'apertura della richiesta di assistenza attraverso Service Desk e la lavorazione della stessa con conseguente risoluzione, su base mensile.

Unità di misura SLA 2:
Ore lavorative.

Valori ammessi SLA 2:
3 ore lavorative.

Soglia
Si applica all'80% dei ticket chiusi su base mensile.

Strumento di rilevazione e misurazione:
ServiceDesk - Sistema di gestione di ricevimento dei ticket di richiesta.

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 19
## Presidio e assistenza sistemistica per le postazioni di lavoro presso la Sede Centrale ACI

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI19. Presidio e assistenza sistemistica per le postazioni di lavoro presso la Sede Centrale ACI

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio "Presidio e assistenza sistemistica per le Postazioni di Lavoro presso la Sede Centrale ACI" è il servizio di ACI Informatica, che ha il compito di assicurare tutte le attività legate alla gestione operativa delle stazioni di lavoro (Desktop Management) presenti nelle Sedi dell'ACI di Via Marsala 8 e di Via Solferino 32 ed alla gestione degli apparati audio/ video per lo svolgimento di riunioni in presenza e videoconferenze.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio viene erogato nei seguenti ambiti specifici:

1. Presidio Sistemistico per la Sede Centrale ACI;
2. Supporto nell'utilizzo degli apparati audio/ video per lo svolgimento di riunioni in presenza e di videoconferenze.

Il presidio sistemistico è relativo alla completa gestione IT delle Postazioni di Lavoro (pc, notebook, tablet, periferiche varie, etc.) sia di proprietà ACI che fornite da ACI Informatica al personale dell'Ente.

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

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il servizio ha come oggetto la gestione di tutte le apparecchiature hardware e relativo software di base, di ambiente impiegati nell'erogazione di servizi di elaborazione personale tipicamente di ufficio, o come erogazione di servizi di uso comune fra il personale aziendale.

**Attività comprese nel Servizio**
In particolare, le attività svolte sono le seguenti:

- Presidio tecnico di assistenza: assistenza specialistica erogato tramite un presidio on-site collocato presso la sede ACI di Via Marsala 8, per la risoluzione di problematiche legate

alla gestione delle anomalie hardware e software riconducibili al funzionamento dei Posti di Lavoro. L'intervento risolutivo può essere attivato tramite strumenti di ticketing o telefonicamente nei casi in cui non sia possibile accedere a tali strumenti, ed essere risolto tramite l'attivazione del software di controllo remoto della postazione, oppure tramite un intervento on-site, nei casi di maggiore complessità.

- Implementazione di soluzioni evolutive della dotazione IT, sia in termini di aggiornamento dei Sistemi Operativi e del Software di base in uso (patch management) che di predisposizione di nuove soluzioni hardware e software in ottica di miglioramento continuo del servizio.

- Supporto nella configurazione ed attivazione delle apparecchiature IT ed audio/ video sia collegate ai singoli PC sia presenti nelle sale riunioni istituzionali per lo svolgimento di videoconferenze e/o riunioni in presenza che prevedano l'utilizzo di contenuti multimediali (presentazioni, filmati, etc.) o anche solo del sistema di amplificazioni audio.

## 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 risorse (FTE) messe a disposizione di ACI all'interno della finestra di erogazione del servizio.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Tempo di presa in carico della richiesta

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le richieste (ticket) aperte direttamente dagli utenti della sede ACI, quindi con esclusione delle richieste che per motivi di tracciabilità vengono aperte sul sistema dagli stessi operatori di assistenza (telefonate ricevute o interventi richiesti direttamente presso l'assistenza tecnica)

Definizione:
Intervallo di tempo, in ore lavorative, dall'apertura della richiesta di assistenza tramite il Service Desk, alla presa in carico della stessa. I ticket pervenuti dopo le ore 18.00, vengono considerati aperti il gg. successivo.

I ticket pervenuti il venerdì dopo le 18.00 e nei gg. festivi si considera ricevuti il primo giorno lavorativo utile.

Unità di misura:
Ore lavorative

***Allegato n. 1***

Valori ammessi:
12 ore lavorative

Soglia:
80% dei ticket nell'ambito di applicazione

Strumento di rilevazione e misurazione:
Service Desk

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SI 20
## Assistenza Specialistica

### A. NOME DEL SERVIZIO
SI20. Assistenza Specialistica

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
L'assistenza specialistica è il servizio che garantisce il supporto per tutte le richieste che insistono sulle applicazioni e sui sistemi dei diversi ambiti di ACI Informatica. Gli interventi di questo servizio si applicano a tutte le richieste gestite tramite il Customer Portal, per le quali l'assistenza di primo livello e primo livello "plus" non è riuscita ad intervenire per la risoluzione del problema, sia per assenza della relativa procedura codificata, sia nei casi in cui la stessa procedura non abbia determinato la soluzione del problema.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Attualmente il Servizio di assistenza specialistica copre tutte le richieste non codificate di primo livello in molteplici ambiti di assistenza. Di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo: Soci, Contabilità/Contratti, Sport Automobilistico, APP di ACI Informatica (ACI Space,…), servizi WEB, PRA e Tasse. Inoltre, nel servizio è inclusa anche l'assistenza specialistica per eventuali anomalie non codificate relative alle infrastrutture utilizzate dagli utenti (es: connettività ecc.).

Il servizio è richiesto dalla Direzione Servizi Informativi ed Innovazione di ACI ed è a beneficio di tutte le Direzioni ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**

Il servizio include le seguenti attività:

- Analisi delle priorità dei ticket al fine di permettere tempestività di risoluzione conforme al livello di gravità riscontrato;
- Gestione del ciclo di vita della lavorazione della richiesta che prevede: la presa in carico, l'analisi della problematica, la lavorazione della richiesta e l'eventuale definizione di specifici work-around;
- Eventuale modifica, integrazione o nuovo sviluppo della procedura codificata, per consentirne l'utilizzo all'assistenza di 1° livello;
- Eventuale attivazione del servizio MAC o Migliorativa;

- Tracciatura dei ticket, registrazione e controllo dei processi di risoluzione attivati, al fine di verificarne gli esiti;
- Monitoraggio degli indicatori di qualità e di servizio anche attraverso audit periodici;
- Alimentazione dei sistemi di fatturazione con i dati rilevanti richiesti;
- Rendicontazione.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato quotidianamente, dal lunedì al venerdì (escluso 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 dei ticket chiusi.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Tempo di presa in carico della richiesta.

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le richieste di assistenza pervenute all'area specialistica.

Definizione:
Intervallo di tempo in ore che intercorre dalla ricezione della richiesta al momento della presa in carico diretta da parte dell'assistenza specialistica, su base mensile.

Sono esclusi dal calcolo tutti i ticket che hanno necessità di lavorazioni esterne ad ACI Informatica (es. DT, Infocert,…).

Nella scheda servizio dell'assistenza di primo livello è stato inserito un indicatore di riferimento che determina la percentuale di richieste risolte direttamente rispetto alle richieste complessivamente ricevute. L'obiettivo è determinare un percorso che progressivamente determini un incremento delle richieste gestite dall'assistenza di primo livello, riducendo quindi il numero di richieste gestite dall'assistenza specialistica.

Inoltre, i ticket pervenuti dal Lunedì al Giovedì dopo le ore 16:00 vengono considerati aperti il gg. successivo; i ticket pervenuti il venerdì dopo le 16:00 e nei gg. festivi si considerano ricevuti il primo giorno lavorativo utile successivo.

Unità di misura:
Ore lavorative;

Valori ammessi:
Entro le 8 h lavorative;

Soglia:
Si applica all'80% dei ticket chiusi su base mensile.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Service Desk - Sistema di gestione di ricevimento dei ticket di richiesta.

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SS 1
## Consulenza Legale ad ACI in ambito Tasse Automobilistiche

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS1. Consulenza Legale ad ACI in ambito Tasse Automobilistiche

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di Consulenza Legale in Ambito Tasse Automobilistiche offre un supporto specialistico e su misura ad ACI per tutte le questioni legali connesse alla gestione, riscossione, recupero e regolamentazione della Tassa Automobilistica. Attraverso un team di esperti in diritto tributario e normative del settore automobilistico, viene fornita assistenza ad ACI per garantire l'adeguamento delle procedure e delle politiche regionali alla normativa vigente, oltre a supportare nella risoluzione di contenziosi e nella gestione delle pratiche legali.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio di Consulenza Legale in Ambito Tasse Automobilistiche si eroga per l'intero perimetro delle Tasse Automobilistiche e copre tutte le richieste specifiche dell'ambito erogate da ACI Informatica.
Il servizio viene erogato attivando molteplici figure professionali sia all'interno di ACI Informatica che avvalendosi della consulenza di esperti esterni che possono concorrere al soddisfacimento di una richiesta espressa da ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Le risorse coinvolte nell'erogazione del supporto specialistico hanno il compito di svolgere le seguenti attività:

- Supporto ad ACI per consulenza e assistenza legale su questioni specifiche relative alla Tassa Automobilistica;
- Supporto ad ACI per analisi e interpretazione della normativa di riferimento e delle sentenze pertinenti;
- Supporto ad ACI nella redazione e revisione di atti, regolamenti e documenti legali;
- Assistenza nella gestione di contenziosi e rapporti con gli utenti;
- Aggiornamento tecnico per gli operatori delle Regioni Convenzionate sulle tematiche legali connesse alla Tassa Automobilistica.

## 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 giornate uomo necessarie per l'erogazione del servizio.

## 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 2
## Supporto professionale finalizzato all'aggiornamento siti istituzionali ACI

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS2. Supporto professionale finalizzato all'aggiornamento dei siti istituzionali ACI

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di supporto professionale finalizzato all'aggiornamento dei siti istituzionali ACI prevede lo svolgimento delle seguenti macro-attività:

- Gestione dei contenuti (testi, immagini, ecc);
- Supporto editoriale e di grafica per nuove campagne e promozioni presentate sul sito;
- Supporto nell'analisi delle performance e del posizionamento del sito (statistiche accessi, web popularity, ecc.);
- Attività di pubblicazione contenuti multimediali.

Il servizio è richiesto principalmente dalla Direzione Presidenza e Segreteria Generale di ACI e da tutte le Direzioni di ACI e della Federazione.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Gli ambiti di applicazione sono: il sito ACI.GOV, l'HUB ACI, il Network degli UUTT, il Portale della Comunicazione Interna ACI e la Newsletter ai dipendenti ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**

Le principali attività comprese nel servizio sono le seguenti:

a) Pubblicazione di contenuti: Gestione di testi, immagini, video e altri elementi multimediali allineati agli obiettivi e ai valori di ACI per la pubblicazione sul sito;
b) Aggiornamento dei contenuti: Revisione e integrazione di informazioni già presenti sul sito su richiesta delle strutture ACI;
c) Organizzazione e Struttura dei contenuti: Definizione di una gerarchia e struttura coerente per le categorie, pagine e sezioni del sito per facilitare la navigazione degli utenti;
d) Gestione delle pagine e dei menù: Creazione, modifica e ottimizzazione delle pagine e dei menu di navigazione per garantire una user experience fluida e intuitiva;
e) Controllo di qualità dei contenuti: Valutazione accurata della correttezza, completezza e coerenza dei contenuti pubblicati;
f) Gestione dei media: Caricamento, organizzazione e ottimizzazione di file multimediali sui canali di ACI;

g) Analisi e monitoraggio: Utilizzo di strumenti di analisi web per monitorare le prestazioni del sito, il comportamento degli utenti e le performance del sito (statistiche accessi, web popularity, ecc.);
h) Assistenza agli utenti: gestione delle richieste degli utenti, fornendo supporto tempestivo, risposte e assistenza per migliorare continuamente l'esperienza utente;
i) Attivazione e governo di test di usabilità ed accessibilità: attivazione e gestione delle attività di audit rispetto agli standard in termini di accessibilità e usabilità dei contenuti presenti sui siti ACI (costo di effettuazione delle attività di test di usabilità ed accessibilità non incluso in questo servizio);
j) Formazione per utenti finali sui siti web: include attività di formazione su navigazione intuitiva, interazione con contenuti dinamici, sicurezza online, rispetto della privacy, contenuti UX/UI, utilizzo di funzionalità interattive (formulari, carrelli acquisti), e comprensione di concetti come SEO e responsività mobile;
k) Ottimizzazione contenuti con tecniche SEO (sono esclusi dal perimetro del presente servizio i siti ACI.GOV e HUB 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 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
Rispetto dei tempi di pubblicazione/ aggiornamento dei contenuti concordati.

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutti gli aggiornamenti di contenuti richiesti da ACI.

Definizione:
Intervallo di tempo, in ore, dalla ricezione della richiesta di pubblicazione ACI alla pubblicazione sul sito.

Unità di misura:
Ore

Valori ammessi:
8 ore lavorative dalla data della richiesta.
Le richieste pervenute dopo le ore 15:50, vengono considerate ricevute il gg. successivo.

Le richieste pervenute il venerdì dopo le 14.00 e nei gg. festivi si considerano ricevute il primo giorno lavorativo utile successivo.

Soglia:
>80% su base mensile.

Strumento di rilevazione e misurazione:
e-mail di attivazione delle richieste ed e-mail di chiusura delle richieste

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SS 3
## Servizi specialistici a supporto diretto delle Direzioni ACI

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS3. Servizi specialistici a supporto diretto delle Direzioni ACI

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio offre ad ACI un supporto professionale tramite personale altamente specializzato nei campi di interesse della direzione ACI richiedente. Tali figure professionali lavorano a stretto contatto con la Direzione ACI di riferimento, offrendo una collaborazione diretta e un supporto operativo continuativo, collaborando con ACI su un ampio ventaglio di tematiche ed attività, di volta in volta identificate dalla Direzione ACI richiedente.
Il contributo delle risorse di ACI Informatica è finalizzato a supportare le Direzioni ACI richiedenti su un ampio spettro e può riguardare decisioni strategiche, miglioramento della gestione e del controllo della direzione stessa, attività operative.
Le figure che ACI Informatica mette a disposizione di ACI sono caratterizzate da una ampia ed approfondita conoscenza sull'ambito di interesse di ACI, e di conoscenze specialistiche verticali.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio è erogato ad ogni Direzione che dovesse farne richiesta, in maniera continuativa durante il corso dell'anno.
Le figure professionali di alta specializzazione saranno assegnate alla Direzione richiedente in base alla specializzazione nel campo di interesse ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Le attività ricomprese nel servizio saranno oggetto di specifica indicazione da parte della Direzione ACI richiedente.

Sono escluse dall'ambito di questo servizio le attività di presidio software.

### F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio viene erogato giornalmente 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.

## 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 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

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 di un mix risorse (FTE MIX ACCOUNT) 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 5
## Supporto tecnico-commerciale e amministrativo alla rete della Federazione ACI

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS5. Supporto tecnico-commerciale e amministrativo alla rete della federazione ACI

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
In sinergia con la rete territoriale, il servizio supporta le delegazioni nel caso di problemi informatici di particolare importanza o urgenza, generalmente valutati tali perché bloccanti la struttura richiedente o una sua specifica attività, per ogni tipo di criticità, fornendo adeguata e tempestiva risoluzione ai Ticket precedentemente attivati dal territorio stesso.
Inoltre, il servizio fornisce:
- ✓ Addestramento alla Rete della Federazione all'uso degli applicativi ACI in ambito associativo;
- ✓ Supporto alla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti di ACI per aspetti amministrativi e finanziari.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Per erogare il servizio ACI Informatica si serve di personale specializzato nelle problematiche relative in ambito istituzionale di ACI, nei servizi delegati e in ambito amministrativo e finanziario, utilizzando anche applicazioni sviluppate sui requisiti forniti da ACI e dagli AA.CC.

Il servizio è erogato alla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il servizio consiste nelle attività di cui si riporta un macro-elenco di seguito:
- ✓ Gestione dei dati sulla presenza e georeferenziazione dei Punti di Vendita;
- ✓ Elaborazione e distribuzione alla Rete dei rapporti relativi all'Analisi Potenzialità di Sviluppo delle Reti della Federazione;
- ✓ Creazione delle presentazioni di Direzione nell'ambito di incontri Istituzionali e Convention con la Rete;
- ✓ Elaborazione delle statistiche relative a Pratiche e Tasse;
- ✓ Inserimento nel catalogo, su richiesta degli Automobile Club, di promozioni inerenti le tessere associative;
- ✓ Supporto tecnico/operativo per l'elaborazione delle classifiche finali del concorso a premi per AC e Delegazioni denominato "Campagna di Incentivazione Rete ACI";

- ✓ Supporto per i Ticket segnalati da Automobile Club e Delegazioni attraverso la rete territoriale, come importanti o urgenti;
- ✓ Collettore per la gestione delle giacenze e spedizioni del materiale a tutta la Rete territoriale (Gadget, Materiale Sociale, Promozionale e Tecnico) in ambito associativo;
- ✓ Raccolta e armonizzazione di dati per la realizzazione di relazioni mensili e trimestrali;
- ✓ Monitoraggio del budget con prospetti riepilogativi ed analitici;
- ✓ Supporto al processo di approvvigionamento e monitoraggio dei contratti di fornitura per garantire la conformità normativa e l'ottimizzazione delle risorse finanziarie;
- ✓ Assistenza alla logistica delle forniture in eventi quali incontri nazionali.

## 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 risorse (FTE) messe a disposizione in maniera continuativa ad ACI, nella misura concordata annualmente.

## 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 6

## Supporto tecnico-commerciale per gestione e acquisizione partnership commerciali per l'Italia e per l'estero

### A. NOME DEL SERVIZIO

SS6. Supporto tecnico-commerciale per gestione e acquisizione partnership commerciali per l'Italia e per l'estero

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Professionale specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il supporto tecnico-commerciale per la gestione e l'acquisizione partnership commerciali è responsabile di fornire assistenza e supporto alle attività commerciali volte a stabilire e mantenere partnership con altre aziende. Questo ruolo coinvolge la gestione delle relazioni con i partner esistenti, l'identificazione di nuove opportunità di partnership e il coordinamento delle attività necessarie per concludere accordi commerciali. Il supporto tecnico può includere la risoluzione di problemi tecnici relativi alle soluzioni offerte, la fornitura di consulenza su come integrare prodotti e servizi, e assicurarsi che le esigenze dei partner siano soddisfatte in modo efficace e tempestivo. Sono incluse le attività di Marketing e promozione sviluppate e gestite attraverso un pacchetto/ piano di advertising che coinvolgano tutti i canali media ACI e ACI Storico rivolti a soci e prospect, volte ad aumentare la visibilità/ conoscenza e utilizzo delle offerte presenti nell'intero portafoglio ed accrescere il circuito delle partnership esistenti e/o potenziali.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE

È orientato a garantire che le partnership aziendali siano gestite in modo puntuale ed efficace, che si crei valore reciproco per tutte le parti coinvolte e che si raggiungano gli obiettivi strategici di ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

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

- ✓ **Identificazione delle opportunità di partnership**: monitoraggio costante del mercato e identificazione di potenziali partner di interesse per ACI e per il portafoglio soci/ prospect che potrebbero beneficiare di una collaborazione con l'Ente;
- ✓ **Analisi/Monitoraggio delle partnership esistenti**: valutazione delle partnership in essere al fine di sviluppare nuove aree di miglioramento, massimizzare il valore delle relazioni esistenti e fidelizzare il portafoglio partner e soci;

- ✓ **Comunicazione con i partner/ prospect**: definizione, messa in opera e gestione di un piano di Marketing e comunicazione a favore di ogni partner commerciale esistente in portafoglio, coinvolgendo tutti i media ACI e ACI Storico. Definizione aggiornamento di un iter efficace di approccio e comunicazione atto a rispondere ad esigenze di partner esistenti e potenziali al fine di esaudire le loro richieste e fornire informazioni sulle soluzioni e le potenzialità offerte da ACI;
- ✓ **Supporto tecnico**: fornire assistenza tecnica ai partner, risolvere eventuali problemi o domande relative all'integrazione dei servizi offerti;
- ✓ **Negoziazione degli accordi**: promuovere e partecipare alla negoziazione degli accordi e alla stipula degli stessi, garantendo che gli interessi di entrambe le parti siano adeguatamente rappresentati;
- ✓ **Stesura degli accordi e definizione dei processi amministrativi** correlati alla gestione della partnership;
- ✓ **Gestione delle relazioni**: coltivare relazioni a lungo termine con i partner commerciali, identificando opportunità di crescita reciproca e nuove opportunità di collaborazione;
- ✓ **Monitoraggio delle performance:** monitorare le performance delle partnership, analizzando metriche chiave identificando eventuali aree di miglioramento e nuove opportunità;
- ✓ **Supporto marketing e promozione:** collaborare con il team di Marketing per sviluppare strategie di promozione volte a massimizzare la visibilità dei servizi offerti all'interno delle partnership;
- ✓ **Rapporti e reportistica:** preparare rapporti periodici sulle attività di gestione, comunicazione, Marketing relativi all'acquisizione delle partnership inclusi aggiornamenti sulle performance, i progressi e le prospettive future. Redigere e inviare ai partner report periodici – mensili, bimestrali e annuali – sulle attività di advertising svolte in base agli accordi firmati;
- ✓ **Gestione diretta dei media coinvolti nelle partnership:** sezioni e pagine sul sito ACI, sito ACI Storico, guida annuale, Newsletter mensili e DEM periodiche, comunicazione alla rete ACI fisica, gestione delle attività di comunicazione sul canale ACI Radio;
- ✓ **Interfaccia/referente ACI presso FIA** per il progetto di sconti e partnership internazionali comprese nell'iniziativa FIA ONE ROAD. Contatti e interazioni con i coordinatori internazionali del progetto per la parte di accordo internazionale e per la gestione delle partnership internazionali da includere nel programma domestico e viceversa promuovere le partnership locali a livello internazionale. Gestione del database internazionale attraverso l'accettazione, traduzione e inserimento delle nuove offerte a favore dei soci italiani. Redazione e gestione di un piano di comunicazione promozione delle offerte estere; Gestione della contrattualistica e monitoraggio delle commissioni in entrata e uscita relative alle partnership di FIA;
- ✓ **ACI Storico**: monitoraggio e gestione degli accordi di partnership con i responsabili delle maggiori fiere di settore per garantire trattamenti di favore al tutto il comparto soci ACI oltre che ACI Storico, all'interno degli eventi calendarizzati.

## 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" come, ad esempio, i costi di media e forniture specifiche.

## 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 7
## Supporto tecnico informatico e operativo in ambito di Trasparenza, Anticorruzione, Attività Ispettive e URP

### A. NOME DEL SERVIZIO

SS7. Supporto tecnico informatico e operativo in ambito di Trasparenza, Anticorruzione, Attività Ispettive e URP

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio comprende l'insieme delle attività di assistenza specialistica propedeutiche alla corretta gestione degli applicativi e dei sistemi SW impiegati dall'Ente per l'adempimento degli obblighi di legge in materia di Trasparenza, Anticorruzione e Whistleblowing, nonché a supporto dell'URP, delle Attività Ispettive e delle funzioni del DPO dell'ACI e della Federazione.

Il servizio, inoltre, comprende le attività di reportistica (periodica o a richiesta) e di estrazione dati a supporto delle funzioni ispettive, di controllo e dell'URP.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Servizio di supporto tecnico informatico e operativo trova applicazione nell'ambito della gestione dei sistemi SW impiegati nei settori della Trasparenza, dell'Anticorruzione, dell'URP, delle Attività Ispettive e di supporto alle funzioni del DPO.

Il Servizio è reso alla Direzione Centrale Trasparenza Anticorruzione Attività Ispettive e Relazioni con il Pubblico, competente per materia secondo il vigente Ordinamento dei Servizi dell'Ente.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono di seguito indicate le attività che caratterizzano il Servizio suddivise per ambiti di applicazione:

**Trasparenza e Whistleblowing**

- Assistenza nella gestione dell'Applicativo PAT
- Supporto al Cliente nella fase di analisi delle esigenze e sviluppo delle soluzioni;
- Gestione dei fornitori dei prodotti terzi;
- Raccolta ed analisi delle segnalazioni di anomalie;
- Individuazione delle soluzioni alle anomalie relativa pianificazione;

- Assistenza specialistica da remoto per il corretto utilizzo delle applicazioni da parte di tutti gli utenti aventi accesso;
- Supporto alle attività tecniche di analisi, sviluppo e delivery con il fornitore terzo lungo il ciclo "Demand to delivery";

**Ispettivo e Audit**

- Elaborazione di report specialistici secondo il calendario stabilito da ACI.

**DPO**

- Attivazione e/o disattivazione delle utenze ("coni di visibilità") dei Referenti AA.CC. sulla base degli assetti organizzativi vigenti epoca per epoca;
- Attivazione e/o disattivazione delle utenze ("coni di visibilità") dei Designati e degli Autorizzati AA.CC., sulla base delle richieste dei Referenti AA.CC.

**Anticorruzione**

- Assistenza nella gestione degli Applicativi DS, per la rendicontazione dei controlli sulle Dichiarazioni sostitutive, e SMVP per gestione mappatura processi;
- Supporto nella fase di analisi delle esigenze e sviluppo delle specifiche;
- Individuazione delle soluzioni alle anomalie segnalate e relativa pianificazione della loro attuazione;
- Elaborazione report periodici riguardanti le Strutture centrali e territoriali ACI nonché su richiesta dell'Ente;
- Estrazione periodica di dati relativi alle dichiarazioni sostitutive inerenti le formalità PRA.

**URP**

- Estrazione bimestrale dei dati del Contact Center nel rispetto dei form richiesti ed elaborazione di report specialistici secondo il calendario stabilito da ACI.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio viene erogato in maniera continuativa durante l'anno, 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 risorse (FTE) messe a disposizione di ACI, nella misura concordata annualmente.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
*Non applicabile*

***Allegato n. 1***

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 8
## Supporto operativo on site in tema di Gestione del Personale

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS8. Supporto operativo on site in tema di Gestione del Personale

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio consiste nell'assicurare un costante supporto alla Direzione Risorse Umane e Organizzazione nella gestione operativa delle informazioni all'interno del sistema informativo del Personale ACI sia con riferimento al sistema HR ACCESS sia con riferimento alle procedure custom sviluppate da ACI Informatica (SMVP, Procedure residenti sul Portale della Comunicazione Interna, piattaforma E-learning). Il servizio, inoltre, supporta la Direzione nell'interpretazione delle variazioni introdotte da norme e/o leggi (di natura fiscale/ previdenziale) e delle variazioni introdotte sia dal CCNL relativo agli Enti Pubblici non economici che della contrattazione interna.

Il servizio è finalizzato a consentire alla Direzione Risorse Umane e Organizzazione il supporto necessario per far fronte agli adempimenti connessi alla gestione delle risorse umane.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio si eroga nell'ambito delle procedure informatiche in carico alla Direzione Risorse Umane e Organizzazione e può essere erogato sia in presenza fisica nella sede di via Marsala 8, sia da remoto.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Risorse Umane e Organizzazione di ACI

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**

Le risorse coinvolte nel servizio hanno il compito di svolgere le seguenti attività:

- Supporto operativo alla Direzione nella gestione quotidiana delle informazioni all'interno del sistema di gestione delle retribuzioni;
- Supporto operativo alla Direzione nell'attività di verifica dei cedolini delle retribuzioni mensili;
- Supporto operativo alla Direzione sulla fase mensile di quadratura dei versamenti IRPEF;
- Supporto operativo alla Direzione sulle denunce mensili relative ai versamenti previdenziali (INPS e INPDAP);
- Supporto operativo alla Direzione sulle denunce mensili relative al personale in comando nell'Ente non inserito nella base dati HR ACCESS;

- Supporto operativo alla Direzione sulla denuncia annuale CU;
- Supporto operativo alla Direzione sulla denuncia annuale modello 770;
- Supporto operativo al collaudo di nuove applicazioni rilasciate e delle modifiche apportate alle procedure esistenti
- Supporto alla Direzione sulla valutazione degli impatti sul sistema HR ACCESS delle variazioni da apportare al sistema per effetto di variazioni normative di varia natura;
- Supporto alla Direzione nella interlocuzione con enti esterni (INPS, Agenzia delle Entrate, ecc.)
- Amministrazione del sistema SMVP;
- Amministrazione della piattaforma E-learning.

## 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.

## 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 9
## Supporto operativo-gestionale su tematiche di Customer Service Assurance

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS9. Supporto operativo-gestionale su tematiche di Customer Service Assurance

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio professionale specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Customer Service Assurance si occupa dell'analisi delle richieste della clientela e monitoraggio del livello di soddisfazione dei servizi erogati attraverso il monitoraggio degli andamenti delle richieste stesse attraverso l'utilizzo di specifici KPI e la redazione di report periodici a uso del Management Business, al fine di individuare le aree più critichee definire interventi di miglioramento.

Le Direzioni richiedenti di ACI sono tutte quelle previste nell'ordinamento dei servizi vigente epoca per epoca, e attualmente il servizio viene erogato alla Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali e alla Direzione e alla Direzione Servizi Informativi ed Innovazione di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Customer Service Assurance produce monitoraggi e statistiche ad uso degli utenti ACI per quanto riguarda l'andamento dei servizi di assistenza ACI.it e la rendicontazione dei servizi erogati dagli Uffici Territoriali per il PRA e le TASSE.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**

Di seguito, a livello esemplificativo e non esaustivo alcuni report attualmente prodotti:

***Allegato n. 1***

| Monitoraggio e Rendicontazioni per ACI: | Descrizione | Direzione richiedente |
|---|---|---|
| Monitoraggio APP IO | Andamento richieste provenienti da questo canale da parte degli utenti e delle notifiche inviate agli stessi | Direzione DSII |
| Monitoraggio Servizi di Cassa | Andamento dei tempi di lavorazione relativi alla Cassa, definiti con priorità urgente | Direzione DSII |
| Monitoraggio Documento Unico (congiunto con DXC) | Monitorraggio del servizio DU (rallentamenti e fermi eventuali) e andamento delle richieste assistenza relativi al DU, tempi di lavorazione e backlog; | Direzione DPFA |
| Monitoraggio Registro Veicoli Fuori Uso; | Report per la rappresentazione dell'andamento delle pratiche di demolizioni eseguite direttamente dai demolitori; tempi di lavorazione e backlog | Direzione DPFA |
| Customer Survey Generale Servizi di Assistenza; | Dati risultanti su Customer Survey espressa dai PdS | Direzione DPFA |
| Customer Survey Assistenza Tasse; | Dati risultanti su Customer Survey espressa dagli utenti CATA | Direzione DPFA |
| Report Uffici Assistenza Bollo (per singola regione e prospetto complessivo); | Andamento lavorazioni uffici provinciali su assistenza tasse, tempi di lavorazione e backlog | Direzione DPFA |
| Report Centro Servizi PRA; | Andamento lavorazioni uffici provinciali su assistenza PRA, tempi di lavorazione e backlog | Direzione DPFA |
| Distribuzione carichi di lavoro degli Uffici Territoriali | Report che evidenzia eventuali lavorazioni degli uffici che supportano gli altri uffici nella lavorazione delle richieste | Direzione DPFA |
| Obiettivi Uffici Provinciali; | Andamento dei tempi di lavorazione e dell'anzianità del backlog deirgli uffici per la verifica del raggiungimento degli obiettivi di produzione | Direzione DPFA |
| Richieste estemporanee provenienti da ACI e non catalogate. | Richieste varie estemporanee | Direzione DPFA/DSII |

## 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 risorse (FTE) messe a disposizione di ACI all'interno della finestra di erogazione del servizio.

## 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 10
## Supporto tecnico, operativo e manageriale on demand per la DRUO

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS10. Supporto tecnico, operativo e manageriale on demand per la DRUO

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio riguarda la gestione di funzionalità di amministrazione del sistema HR, delle procedure custom sviluppate all'interno di ACI Informatica (welfare, sussidi, SMVP, ecc.), della piattaforma E-learning.
Il servizio, inoltre, riguarda l'esecuzione di attività per soddisfare richieste non programmate/ programmabili di supporto su varie nature afferenti diversi ambiti di competenza di DRUO che non comportano una modifica al software.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio riguarda il sistema HR ACCESS, le procedure custom sviluppate all'interno di ACI Informatica, la piattaforma E_learning.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Risorse Umane e Organizzazione di ACI

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Le risorse coinvolte nel servizio hanno il compito di svolgere le seguenti attività:
- Forniture dati
- Creazione di query ad hoc da rilasciare al cliente
- Caricamento massivo di dati all'interno del sistema HR ACCESS (importi, codici, passaggi qualifica, ecc.)
- Produzione ed invio in automatico di lettere/comunicazioni ai dipendenti
- Aggiornamento tabelle nel sistema HR ACCESS (sindacati, stipendiali, indennità, santo patrono, wbs, ecc.)
- Codifica nuovi assetti organizzativi
- Spostamenti massivo dipendenti per effetto della modifica degli assetti organizzativi
- Definizione e codifica nuove voci di cedolino
- Definizione e codifica nuove organizzazioni sindacali
- Pubblicazione news nella home page di HR ACCESS
- Generazione file accrediti per prestiti erogati dall'Ente
- Caricamento massivo attività per procedura SMVP
- Creazione team per valutazioni annuali

- Codifica nuovi cicli orario
- Codifica nuove tipologie di part-time
- Sviluppo di moduli (attraverso Google Moduli) per consentire la raccolta di informazioni
- Adeguamento aliquote fiscali/previdenziali, minimali e massimali
- Modifica stato schede di valutazione, schede obiettivo
- Modifica stato domande di welfare, sussidi
- Integrazione graduatoria sussidi
- Generazione graduatoria "terza quota" sussidi
- Produzione file accrediti borse di studio figli maggiorenni
- Elaborazione dati per CUG
- Elaborazione dati per conto annuale
- Elaborazione dati per monitoraggio permessi sindacali
- Elaborazione dati per tabelle stress da lavoro correlato
- Abilitazioni ruoli all'interno del sistema HR ACCESS
- Abilitazioni utenze moduli piattaforma e_learning
- Estrazione dati da archivi GE.PE (ante 2005)
- Elaborazione ed invio cartellini personale comandato
- Estrazione dati ad hoc per controllo accessi
- Caricamento automatico missioni DSI
- Produzione elaborati per Salario Accessorio

## 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.

## 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 11
## Supporto tecnico-manageriale per accordi quadro con ministeri e/o enti pubblici

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS11. Supporto tecnico-manageriale per accordi quadro con ministeri e/o enti pubblici

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di Supporto Tecnico-Manageriale per Accordi Quadro con Ministeri e/o Enti Pubblici è progettato per assistere ACI nella negoziazione, implementazione e gestione degli accordi quadro con Ministeri e/o Enti Pubblici.

Attraverso un approccio multidisciplinare che integra competenze tecniche, legali e gestionali, ACI Informatica eroga un supporto strategico per ottimizzare le sinergie, migliorare l'efficienza operativa e assicurare la conformità normativa nei rapporti tra enti pubblici e ministeri.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio viene fornito attraverso consulenze personalizzate, workshop, incontri di coordinamento e supporto continuo durante tutte le fasi di vita dell'accordo quadro, da una fase preliminare di consulenza fino al supporto post-accordo.

Il servizio viene erogato attivando molteplici figure professionali all'interno di ACI Informatica che possono concorrere al soddisfacimento di una richiesta espressa da ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**
Le risorse coinvolte nell'erogazione del supporto specialistico hanno il compito svolgere le seguenti attività:

- Fornire un supporto ad ACI integrato che copra gli aspetti tecnici, manageriali e legali degli accordi quadro;
- Assistere ACI nella definizione delle specifiche tecniche, dei requisiti manageriali degli accordi e nella redazione di documentazione tecnica e manageriale;
- Fornire supporto ad ACI per l'ottimizzazione delle risorse e migliorare l'efficacia e l'efficienza degli accordi quadro;

- Effettuare monitoraggio e reporting sull'attuazione degli accordi quadro.

## 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.

## 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 12
## Supporto tecnico-operativo in tema di elaborati retributivi, fiscali e previdenziali

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS12. Supporto tecnico-operativo in tema di elaborati retributivi, fiscali e previdenziali

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio riguarda le attività per cui ACI, come datore di lavoro, ha degli obblighi di legge mensili e annuali sia nei confronti dei dipendenti sia nei confronti di enti esterni quali Agenzia delle Entrate, Enti Previdenziali, Ministero del Lavoro.

Il supporto fornito a DRUO riguarda la produzione dei modelli CU (certificazione unica dei redditi annuale) per i quali l'Ente è obbligato alla messa a disposizione dei modelli a ciascun dipendente e all'invio delle certificazioni all'Agenzia delle Entrate, l'invio all'Agenzia delle Entrate del modello 770 (annuale) che contiene la certificazione di tutti i versamenti effettuati nell'anno dall'Ente, l'invio mensile delle denunce previdenziali INPS e INPDAP, l'invio mensile dei versamenti (modello F24), l'invio delle domande di lavoro a distanza effettuate dai dipendenti al Ministero del Lavoro .

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio riguarda il sistema HR ACCESS e l'applicazione INAZ paghe utile alla produzione delle CU e dei modelli 770.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Risorse Umane e Organizzazione di ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**

Le risorse coinvolte nel servizio hanno il compito di svolgere le seguenti attività:

- Modelli CU (annuale)
    - Estrazione da base dati HR ACCESS per modelli CU
    - Supporto a DRUO per valorizzazione dati da denunciare
    - Caricamento massivo di dati all'interno del sistema HR ACCESS
    - Fusione dati estratti per modello CU per caricamento su INAZ
    - Produzione file CU per Agenzia delle Entrate
    - Controllo del file CU per Agenzia delle Entrate
    - Pubblicazione modelli CU su Portale della Comunicazione Interna

    - Rielaborazione modelli CU su richiesta della DRUO
- Modelli 770 (annuale)
    - Estrazione dati per modello 770
    - Caricamento dei dati per modello 770 su INAZ
    - Produzione file 770 per Agenzia delle Entrate
    - Controllo del file 770per Agenzia delle Entrate
- Uniemens (mensile)
    - Preparazione base dati
    - Produzione F24
    - Produzione file Uniemens
    - Validazione file Uniemens
    - Supporto a DRUO per quadratura dati
    - Supporto a DRUO per correzione errori segnalati in fase di validazione
- PosPa (mensile)
    - Elaborazione file personale in comando
    - Produzione file PosPa per personale in comando
    - Validazione file PosPa personale in comando
    - Preparazione base dati personale ACI
    - Produzione file PosPa personale ACI
    - Validazione file PosPa personale ACI
    - Supporto a DRUO per quadratura dati
    - Supporto a DRUO per correzione errori segnalati in fase di validazione
- F24 (mensile)
    - Elaborazione dati
    - Produzione Schemi tributi per quadrature
    - Produzione F24 per Agenzia delle Entrate
    - Supporto a DRUO per quadratura dati
- Domande lavoro a distanza
    - Estrazione dati domande
    - Produzione file da inviare al Ministero del Lavoro
    - Supporto a DRUO per correzione errori segnalati in fase di validazione

**Attività non comprese nel Servizio**

- Inserimento/ modifica/ cancellazione dati in ambiente di esercizio sulle singole matricole;
- Trasmissione file CU all'Agenzia delle Entrate;
- Trasmissione file 770 all'Agenzia delle Entrate;
- Trasmissione file Uniemens ad INPS;
- Trasmissione file PosPa ad INPS;
- Trasmissione file F24 all'Agenzia delle Entrate;
- Trasmissione file lavoro a distanza al Ministero del Lavoro;

## 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.

## 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 13
## Supporto tecnico-operativo su tematiche di contabilità, bilancio e utilizzo di SAP

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS13. Supporto tecnico-operativo su tematiche di contabilità, bilancio e utilizzo di SAP

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio viene erogato per fornire ad ACI, in particolare all'Ufficio Amministrazione e Bilancio, supporto nell'utilizzo dei sistemi di gestione amministrativo-contabile, in primis SAP, training on the job e formazione, estrazione ed elaborazione di dati.
Momenti importanti di erogazione del servizio sono il primo trimestre, durante il quale sono svolte le attività per la chiusura di bilancio dell'esercizio precedente, e il terzo trimestre, con lo svolgimento di tutte le attività utili alla predisposizione del budget previsionale per l'esercizio successivo.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio viene erogato con riferimento ai sistemi di gestione amministrativo-contabile a supporto della contabilità di ACI:

- SAP;
- Fatturazione Web;
- Bilanci Consolidati;
- Integrazioni applicative con SAP (Catalogo Elettronico, GIC, PAT, Archibus, sistema Gare, sistema Forniture Dati, ecc.);
- Sistema paghe (TeamSystem) per organi ACI.

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

Sono inoltre coinvolti nello svolgimento delle attività, su richiesta di UAB, anche altre direzioni di ACI (es.: DSII, Servizio Patrimonio, ecc.)

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Nell'ambito del servizio sono svolte le seguenti attività:

***Supporto nella gestione dei sistemi***

- controllo flussi e interventi di ripristino in caso di anomalie:
    - flussi bancari e di tesoreria (banche, PagoPA, ecc.)

    - flussi di fatturazione attiva e passiva (SdI, sistemi alimentanti, ecc.)
    - flussi di comunicazione a clienti/fornitori (E/C, solleciti, fatture, …)
    - flussi per la trasparenza (pagamenti)
    - flussi per il personale (cedolino, missioni, oneri e debiti vs terzi)
    - flussi STA/PRA
- monitoraggio operativo
    - contabilità
    - acquisti
    - vendite
    - budget
    - STA/PRA
- supporto alla chiusura di bilancio e all'apertura di un nuovo esercizio
    - gestione cambio IVA
    - gestione calendario chiusure
    - monitoraggio registrazioni attese
    - monitoraggio budget residuo
    - supporto generazione E/C
    - simulazioni di chiusura
    - chiusura cespiti
    - chiusure contabili
    - reporting
- supporto alla predisposizione del budget di previsione e variazioni in corso d'anno
    - aggiornamento anagrafiche di budget
    - configurazione esercizio
    - controlli autorizzativi
    - passaggi di fase
    - elaborazioni on demand
    - supporto per operazioni particolari
    - simulazioni
    - reporting
    - calcolo delle percentuali IVA
    - chiusura fasi
    - assegnazione budget
- alimentazione dati
    - allineamento anagrafiche del personale
    - allineamento variazioni immobiliari
    - allineamento ordinamento dei servizi
    - aggiornamento anagrafiche contabili (piano dei conti, WBS, ecc.)
    - acquisizione massiva dati (su richiesta UAB, es. rimborsi massivi)
- supporto alle attività di fatturazione attiva non previste nel servizio E2E
    - fatture manuali
    - note credito/debito
- gestione cedolini per gli Organi ACI e autonomi
    - elaborazione mensile cedolini (solo per gli Organi)
    - supporto all'elaborazione annuale CU
    - supporto all'elaborazione annuale 770

***Training on the job e formazione***

- svolgimento di dimostrazioni pratiche (live o con registrazione per fruizione on demand)
- materiali di supporto personalizzati
- webinar e video tutorial
- supporto post-formazione

***Estrazione ed elaborazione dati***

- svolgimento pianificato e on demand di estrazioni ed elaborazioni dati pre-definite
- su richiesta, estrazioni di dati spot a partire da richieste contingenti (non direttamente risolvibili tramite SW)
- su richiesta, elaborazione di dati spot a partire da richieste contingenti (con eventuale scrittura di SW di supporto non necessariamente riutilizzabile, es. query, script, ecc.)

## 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.

## 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:

***Allegato n. 1***

*Non applicabile*

Strumento di rilevazione e misurazione:
Non applicabile

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SS 14

## Supporto tecnico-operativo su tematiche di interesse del Servizio Patrimonio

### A. NOME DEL SERVIZIO

SS14. Supporto tecnico-operativo su tematiche di interesse del Servizio Patrimonio

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato per fornire ad ACI, in particolare al Servizio Patrimonio e Affari Generali, supporto nell'utilizzo dei sistemi di specifico interesse (Gestione immobili, archivio documentale, e-procurement, catalogo elettronico, ecc.), in primis Archibus, training on the job e formazione, estrazione ed elaborazione di dati.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio viene erogato con riferimento ai sistemi di gestione a supporto del Servizio Patrimonio:

- SAP (per la gestione degli immobili);
- Archibus;
- Archivio documentale (FileNet);
- e-procurement

Il servizio è richiesto dal Servizio Patrimonio e Affari Generali.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Nell'ambito del servizio sono svolte le seguenti attività:

***Supporto nella gestione dei sistemi***

- supporto operativo nella gestione del ciclo attivo/passivo per la gestione degli immobili:
    - configurazione dei contratti di servizio (caricamento determina, creazione impegno, creazione contratto)
    - acquisizione flussi periodici di rendicontazione (es. manutenzione programmata a canone)
    - supporto per la gestione delle locazioni passive
    - supporto per la gestione delle locazioni attive
- supporto operativo nella gestione del sistema Archibus
    - gestione anagrafiche
    - gestione spazi
    - gestione dati catastali
    - gestione dati amministrativi
    - gestione budget

    - reporting operativo
- supporto alla gestione dell'archivio documentale
    - acquisizione documenti
    - estrazione documenti
- alimentazione dati
    - allineamento anagrafiche della gestione immobiliare
    - acquisizione planimetrie
    - aggiornamento anagrafiche contabili (riferimenti a SAP e a contabilità ACI Progei)
    - acquisizione massiva dati

***Training on the job e formazione***

- svolgimento di dimostrazioni pratiche (live o con registrazione per fruizione on demand)
- materiali di supporto personalizzati
- webinar e video tutorial
- supporto post-formazione

***Estrazione ed elaborazione dati***

- svolgimento pianificato e on demand di estrazioni ed elaborazioni dati pre-definite
- su richiesta, estrazioni di dati spot a partire da richieste contingenti (non direttamente risolvibili tramite SW)
- su richiesta, elaborazione di dati spot a partire da richieste contingenti (con eventuale scrittura di SW di supporto non necessariamente riutilizzabile, es. query, script, ecc.)

## 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.

## 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 15
## Consulenza tecnica-operativa in ambito Lista di Salvaguardia

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS15. Consulenza tecnica-operativa in ambito Lista di Salvaguardia.

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico.

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio "Consulenza tecnica-operativa in ambito Lista di Salvaguardia" è comprensivo di tutte le attività propedeutiche all'aggiornamento annuale del circolante ACI Storico, della Lista di Salvaguardia 20-29 e dell'Elenco ACI Storico 30-39 anni e relative elaborazioni di analisi e forniture dati su specifici territori (Comuni) o altro.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio "Consulenza tecnica-operativa in ambito Lista di Salvaguardia" si eroga per la Direzione Educazione Stradale Mobilità e Turismo e ACI Storico.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**

Le risorse coinvolte nell'erogazione del supporto specialistico hanno il compito di svolgere le seguenti attività:

- Aggiornamento della Lista di Salvaguardia dei modelli con anzianità 20-29 anni ed identificazione del parco dei veicoli circolanti;
- Aggiornamento dell'Elenco di ACI Storico dei modelli con anzianità 30-39 anni ed identificazione del parco dei veicoli circolanti;
- Utilizzo e analisi di tutte le fonti dati disponibili, per migliorare il lavoro di identificazione dei modelli presenti nel PRA rispetto alla Lista di Salvaguardia;
- Esame/ approvazione di pratiche necessarie alla richiesta di esenzione fiscale, per le Regioni che la consentono;
- Supporto su particolari casistiche di appartenenza dei modelli alla Lista di Salvaguardia 20-29 o all'Elenco ACI Storico 30-39 anni;
- Attività propedeutiche per l'aggiornamento dei dati e il conseguente caricamento annuale del circolante ACI Storico sul Datamart;
- Elaborazioni statistiche/ Forniture dati on demand ad hoc.

### 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.

## 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 16
# Elaborazione, analisi dati e predisposizione report specialistici

## A. NOME DEL SERVIZIO

SS16. Elaborazione, analisi dati e predisposizione report specialistici

## B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Professionale Specialistico

## C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di elaborazione, analisi dati e predisposizione report specialistici consiste nel supporto specialistico alla Presidenza ACI, a tutte le Direzioni ACI previste nell'ordinamento dei servizi dell'Ente nonché ad altri enti della PPAA Centrale e Locale che hanno accordi in tal senso con ACI per la creazione di report e studi personalizzati su specifiche esigenze, analizzando e valorizzando tutte le basi dati proprie dell'Ente e quelle esterne rese disponibili negli ambiti di interesse.

Il servizio **supporta le decisioni strategiche dell'Ente in vari ambiti** interni (es.: ambito associativo in termini di produzione e valori economici, utilizzo dei servizi ACI da parte dei soci, miglioramento dei processi) ed esterni (es.:politica tributaria, revisione normativa, ) cercando di interpretare ed anticipare i trend del mercato.

Il servizio predispone inoltre studi e report sul settore automotive a beneficio degli stakeholders.

## D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio di elaborazione, analisi dati e predisposizione report specialistici si eroga a tutte le direzioni di ACI e alla Federazione.

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Il Servizio comprende le seguenti attività:

- **Analisi del requisito.** Si tratta di un'attività di supporto specialistico per la definizione delle esigenze del cliente, per allineare le strategie di analisi dei dati con gli obiettivi da raggiungere, garantendo che le soluzioni proposte possano soddisfare le esigenze espresse;

- **Estrazione dei dati dell'Ente** (PRA, Tasse, Soci e altre banche dati). Si tratta primariamente di attività di configurazione ed in alcuni casi di sviluppo SW finalizzato alla elaborazione dei dati. Su richiesta degli interlocutori a cui viene erogato il servizio (v.

sopra, Ambito di applicazione), possono essere fatte estrazioni dai Datamart dell'Ente (Datamart Soci, Datamart ACI Global, Datamart Contabilità, Datamart versamenti, Datamart IPT, Datamart Esenzioni, Datamart posizioni debitorie, Datamart posizioni tributarie ecc.) o da fonti di dati esterne messe a disposizione;

- **Elaborazione dati**. Si tratta di una fase propedeutica alla attività di analisi dati che consiste nella raccolta dei dati, pulizia dei dati, verifica della qualità, normalizzazione e integrazione dei dati. L'effort della fase elaborativa può variare in maniera significativa in funzione della complessità dei fenomeni da analizzare e/o ampiezza/profondità dei dati disponibili;

- **Analisi dei dati.** L'analisi dei dati ha l'obiettivo di fornire modelli di interpretazione dei fenomeni sottostanti le dinamiche dei dati al fine di fornire insights e supportare le decisioni degli stakeholders. Si tratta di una attività ***core***in cui i dati vengono esaminati e i risultati sono interpretati con tecniche di:

  - **Analisi quantitativa**: consiste nell'analizzare con tecniche statistiche dati numerici con l'obiettivo di identificare pattern, correlazioni, tendenze e previsioni;

  - **Analisi qualitativa**: consiste nell'interpretare i dati per capire il "come" e il "perché" si verificano determinati fenomeni.

    A livello esemplificativo l'attività ***core*** di "Analisi dei dati" può interessare vari ambiti, tipologie di dati, metodologie di analisi, etc…ciascuna personalizzata in base alla richiesta specifica e all'obiettivo di interesse particolare degli stakeholders. A titolo esemplificativo e non esaustivo, alcuni esempi sono:
    - monitoraggi periodici in ambito associativo con confronto su più periodi temporali relativamente ai risultati associativi in termini di volumi ed economici (analisi delle aliquote e margini dei vari attori interessati), analizzati a livello territoriale, di prodotto, di canale, di promozioni, di tipo operazione (nuovi/ rinnovi, automatici e non), di tipologia di incasso, dati anagrafiche, fedeltà associativa;
    - monitoraggi periodici in ambito PRA, ReVE, Tasse analizzando le dinamiche delle grandezze economiche rilevanti per ACI (emolumenti, bolli, IPT, etc…).

- **visualizzazione dei dati** in modo da rendere efficace l'analisi e la narrazione delle evidenze emerse. L'attività consiste nel creare grafici, tabelle, mappe e dashboard interattive in modo da rendere l'analisi facilmente comprensibile, trasformando dati complessi in informazioni;

- **consegna del report specialistico**: L'attività consiste nell'invio e nella illustrazione delle conclusioni emerse dalle analisi svolte in precedenza sotto forma di report, studi di settore, vademecum economici, etc.

Alle elaborazioni e monitoraggi descritti vengono di norma aggiunte indicazioni sul modo corretto di utilizzare i dati, valutazioni sui fenomeni principali riscontrati nonché

raccomandazioni sulle scelte da operare negli ambiti analizzati (es.: suggerimenti su iniziative di politica tributaria, modifiche normative, gestione della rete, attività di marketing per la parte associativa, etc…).

## 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 impiegate sulle varie attività (FTE).

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Tempi di consegna

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le richieste

Definizione:
La consegna del prodotto deve avvenire nel rispetto dei tempi di consegna concordati di volta in volta con il cliente

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
Entro il numero di giorni lavorativi concordati

Soglia:
95% dei casi

Strumento di rilevazione e misurazione:
ServiceDesk - Sistema di gestione di ricevimento della richiesta

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SS 17
## Servizio di Elaborazione di Forniture Dati Non Codificata PRA e TASSE

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS 17. Servizio di Elaborazione di Forniture Dati Non Codificata PRA e TASSE

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di elaborazione di Forniture Dati Non Catalogata PRA e TASSE è progettato per supportare sia le direzioni ACI richiedenti che le Amministrazioni, gli Enti richiedenti e le Aziende Private attraverso una gestione avanzata dei dati relativi al PRA ed alle Tasse.
Questo servizio comprende elaborazione, estrazione e monitoraggio di dati accurati, fornendo le informazioni necessarie per analizzare l'andamento dei servizi, supportare le decisioni strategiche e ottimizzare la gestione delle risorse.
Il servizio contribuisce allo sviluppo e all'efficienza dei servizi Tasse, supportando ACI nella proposizione di iniziative verso gli enti titolari del tributo ed il supporto in ambito normativo, inclusa la definizione di campagne amministrative per il recupero di somme non corrisposte.
Il servizio comprende il supporto ad ACI per lo sviluppo e la commercializzazione di servizi di fornitura dati in ambito PRA e Tasse, anche attraverso una piattaforma tecnologica sviluppata ad hoc, garantendo in tal modo un valore aggiunto in termini di competenza tecnica e qualità.
Approccio analogo potrà essere utilizzato per richieste provenienti da altri ambiti dell'Ente.

Il servizio è erogato alla Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio viene erogato attraverso il supporto di un team di specialisti in dati PRA e TASSE che lavorano in stretta collaborazione con la Direzione richiedente per garantire la massima rispondenza ai loro bisogni.
La finalità del servizio è quella di restituire:

- Accesso a dati accurati e pertinenti per le amministrazioni, migliorando la capacità di analisi e decisione in ambito automotive;
- Supporto efficace per ACI nello sviluppo e nell'ottimizzazione dei servizi PRA e TASSE;
- Contributo significativo alla definizione di azioni normative e alla gestione del recupero di somme non corrisposte, migliorando l'efficienza e l'efficacia delle iniziative fiscali.

Il servizio viene erogato attivando molteplici figure professionali all'interno di ACI Informatica che possono concorrere al soddisfacimento di una richiesta espressa da ACI.

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Le risorse coinvolte nell'erogazione del supporto specialistico hanno il compito svolgere le seguenti attività:

1. **Estrazione dei Dati**:
   - Estrazione personalizzata di dati non codificati relativi al PRA e alle TASSE dalle basi dati, adattandosi alle specifiche richieste di ACI e delle amministrazioni o degli enti;
   - Garanzia di un'estrazione dati accurata e conforme ai criteri definiti dall'ente richiedente;
2. **Elaborazione dei Dati**:
   - Trasformazione e analisi dei dati estratti per convertirli in informazioni utili e utilizzabili, facilitando l'interpretazione e la presa di decisioni strategiche;
   - Elaborazione di dati su richiesta per fornire elementi specifici sull'andamento dei servizi PRA e TASSE, contribuendo all'identificazione di tendenze, anomalie o opportunità di miglioramento;
3. **Monitoraggio dei Dati**:
   - Monitoraggio continuo dei dati per garantire l'aggiornamento, la precisione e la rilevanza delle informazioni fornite;
   - Implementazione di allarmi e notifiche per identificare tempestivamente eventuali deviazioni dai parametri attesi o situazioni che richiedono attenzione;
4. **Supporto allo Sviluppo dei Servizi PRA e TASSE di ACI**:
   - Fornitura di dati e analisi per supportare ACI nella definizione e nell'ottimizzazione dei servizi PRA e TASSE;
   - Supportare ACI nello sviluppo e nella vendita di servizi legati ai dati PRA, incrementando l'offerta e il valore per gli utenti finali;
   - Collaborazione nella proposizione di servizi agli enti titolari del tributo e nel fornire supporto per le definizioni normative e le campagne amministrative, inclusa la gestione del recupero crediti;

## 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.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Tempi di consegna della fornitura.

La consegna del prodotto deve avvenire nel rispetto della pianificazione "consolidata" con ACI entro il mese precedente quello di riferimento. L'eventuale ripianificazione dei rilasci verrà concordata con la Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le forniture dati PRA e TASSE Non Codificate consegnate nel periodo di riferimento (mensile).

Definizione:
Rispetto della data di consegna concordata come riportata nella pianificazione "consolidata" con ACI entro il mese precedente quello di riferimento con ACI.

Unità di misura:
Giorni Lavorativi.

Valori ammessi:
5 gg lavorativi di ritardo rispetto alla data pianificato

Soglia:
Il valore ammesso si applica al 90% delle forniture dati PRA e TASSE presenti nella pianificazione "consolidata" con ACI entro il mese precedente quello di riferimento con ACI.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Calendario condiviso delle forniture dati PRA e TASSE Non Codificate

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SS 18
## Supporto operativo e specialistico a terze parti su tematiche relative alle Tasse Automobilistiche

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS18. Supporto operativo e specialistico a terze parti su tematiche relative alle Tasse Automobilistiche

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di Supporto Operativo e Specialistico a Terze Parti offre una consulenza approfondita e personalizzata in ambito Tasse Automobilistiche (un esempio è la regione Toscana). Questo approccio consente alle organizzazioni di beneficiare della presenza temporanea di esperti in loco o da remoto, garantendo un supporto flessibile e altamente qualificato per soddisfare esigenze specifiche, gestire picchi di lavoro o implementare progetti speciali legati alle tasse automobilistiche.
La Direzione richiedente il servizio è la Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio prevede la disponibilità di professionisti qualificati che possono essere integrati nelle strutture dei clienti, sia in loco che da remoto, in base alle necessità specifiche. L'approccio è flessibile, con la possibilità di adattare la durata e l'intensità del supporto alle esigenze che la struttura terza concorda con la Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali nell'ambito dell'Accordo di Cooperazione.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Le risorse coinvolte nell'erogazione del supporto specialistico hanno il compito svolgere le seguenti attività:

- Coadiuvare ACI nel fornire un supporto operativo e consulenziale altamente specializzato in materia di tasse automobilistiche;
- Assistere di concerto con ACI la Regione nell'analisi e interpretazione della normativa regionale e nazionale relativa alle tasse automobilistiche;
- Offrire risorse flessibili e qualificate che si integrano con i team esistenti per progetti inerenti la gestione delle Tasse Automobilistiche;
- Supportare ACI nell'ottimizzazione della gestione delle tasse automobilistiche, migliorando l'efficienza e riducendo i rischi di non conformità;

- Implementare le funzionalità richieste dalle strutture terze e concordate con la Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali di ACI;
- Garantire la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dell'eventuale sistema regionale per la gestione delle Tasse Automobilistiche

## 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.

## 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 19

## Supporto operativo manageriale in tema di incidentalità stradale e statistiche

### A. NOME DEL SERVIZIO

SS19. Supporto operativo manageriale in tema di incidentalità stradale e statistiche

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si occupa di coadiuvare ISTAT nella produzione dei dati relativi riferiti agli Incidenti Stradali. Nello specifico si occupa del controllo, correzione e produzione dei dati, ma non della raccolta che da alcuni anni è affidata ad un servizio interno ISTAT.

Il servizio '*Supporto operativo manageriale in tema di incidentalità stradale e statistiche'* è erogato per la Direzione Educazione Stradale Mobilità e Turismo (Area Professionale Statistica) di ACI e per ISTAT-Istituto Nazionale di Statistica.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio viene erogato da risorse di ACI Informatica che prestano il loro servizio presso le sedi ISTAT, utilizzando applicazioni esterne ai sistemi di ACI IT ed elaborando dati che vengono rilevati dalle Forze di Polizia presenti sul territorio. I principali attori del servizio sono: ACI, ACI Informatica, ISTAT, Forze di Polizia, Regioni.
Il rapporto tra ACI e ISTAT è regolato da un Protocollo d'Intesa tra gli Enti.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Le risorse coinvolte nell'erogazione del supporto specialistico hanno il compito di svolgere le seguenti attività:

- Raccolta e controllo sulla correttezza dei dati per l'indagine trimestrale, qualora necessario vengono effettuati solleciti ai Comuni inadempienti;
- Revisione e aggiornamento dei programmi di correzione (Sas 9.4, Con.cor.d, Macroexcel): nuovo elenco dei comuni, possibili nuove variabili, eventuali nuove regole per i programmi di verifica e correzione;
- Costante interlocuzione con le Regioni e gli Organi di rilevazione per eventuali problematiche riscontrate nei dati;
- Controllo sui dati pervenuti della copertura territoriale;
- Controllo preliminare dei record in entrata per eliminare eventuali caratteri speciali o disallineamenti;
- Controllo dei record duplicati sui dati pervenuti;
- Stima e/o ricostruzione degli incidenti mancanti (record);
- Fase preliminare per la predisposizione del file per la correzione;

- Sottomissione del processo di correzione deterministica e di correzione probabilistica;
- Produzione dei file per la correzione della localizzazione degli incidenti stradali;
- Produzione del file finale per la pubblicazione dei dati;
- Partecipazione a progetti di studio e ricerca, su mandato di ACI (es. costi sociali).

## 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 ad ACI, nella misura concordata annualmente.

## 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 20
## Supporto specialistico tecnico-normativo su tematiche di digitalizzazione documentale

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS20.Supporto specialistico tecnico-normativo su tematiche di digitalizzazione documentale

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio consiste nell'insieme delle attività supporto specialistico e consulenziale sull'insieme delle tematiche relative alla gestione documentale secondo le norme e le prassi previste per la Pubblica Amministrazione.

I temi su cui si fornisce supporto specialistico sono quelli che afferiscono alle varie fasi del ciclo di vita dei documenti informatici, dalla formazione (formati previsti, meccanismi di firma elettronica, ecc..) alla gestione (archivi di gestione documentale, processi di gestione, protocollo informatico, ecc..) e conservazione.

ACI Informatica, nel fornire tale supporto, assicura la compliance ai requisiti previsti dalla normativa (comprese le linee guida Agid se richiesto), qualora si tratti di requisiti aventi natura esclusivamente o prevalentemente tecnica.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio di supporto specialistico tecnico-normativo su tematiche di digitalizzazione documentale copre tutto lo spettro dei temi correlati alla digitalizzazione documentale di ACI.

Il servizio è richiesto da Direzione Sistemi Informativi e Innovazione (DSII) e reso disponibile, secondo le indicazioni di DSII, agli altri stakeholders dell'Ente e della Federazione.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Le attività che caratterizzano il servizio, in maniera esemplificativa e non esaustiva, sono:

- Conoscere in maniera adeguata e monitorare l'evoluzione della normativa vigente in materia di digitalizzazione documentale per intercettare modifiche rilevanti e studiarne le caratteristiche e gli impatti/ ricadute nei processi e servizi informatici e negli aspetti applicativi;
- Supportare ACI nella definizione degli aspetti di gestione documentale dei propri servizi e dei processi/ workflow a essi afferenti;
- Supportare Aci in alcuni processi decisionali quali:
    - Gestione dei meccanismi di firma elettronica da adottare;
    - Assumere le scelte riguardanti il trattamento dei documenti nei processi amministrativi e organizzativi dell'Ente;

  - Avviare iniziative di digitalizzazione documentale in specifici ambiti/ servizi di interesse;
- Supportare ACI nell'espletamento di vari adempimenti richiesti dalla norma vigente quali:
  - Redazione/ aggiornamento del *Manuale di Gestione Documentale* per le varie AOO di ACI;
  - Redazione/ aggiornamento del *Manuale della Conservazione.*

## 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.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

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

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 21
## Supporto per la Diffusione e Monitoraggio delle Applicazioni PRA e Tasse

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS21. Supporto per la Diffusione e Monitoraggio delle Applicazioni PRA e Tasse

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di Supporto per la Diffusione e il Monitoraggio delle Applicazioni PRA e Tasse è concepito per garantire la distribuzione affidabile ed efficiente delle applicazioni sviluppate da ACI Informatica a un vasto numero di clienti e utenti nel settore automotive.
Questo servizio si focalizza su attività di delivery applicativo, offrendo supporto continuo alle software house che implementano i servizi applicativi e alle aziende operanti nel mercato automotive.
L'obiettivo è assicurare che le funzionalità e i contenuti delle applicazioni non vengano compromessi durante la distribuzione, mantenendo al contempo elevati standard di performance e sicurezza.
Il servizio prevede:

- Supporto continuo e qualificato per le software house e le aziende nel settore automotive, facilitando l'adozione tecnologica e la risoluzione di problematiche operative;
- Miglioramento continuo delle applicazioni basato su feedback diretto dagli utenti e dalle aziende, incrementando la soddisfazione del cliente e l'efficienza operativa;
- Individuazione e condivisione con lo sviluppo applicativo di eventuali necessità di evoluzioni nei sistemi ACI per garantire la coerenza rispetto ai servizi esposti da sistemi terzi.

Il servizio è erogato alla Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio è erogato tramite un team dedicato di esperti in delivery applicativo che lavorano in stretta collaborazione con le strutture di sviluppo software di ACI Informatica, le strutture sistemistiche, la security, i clienti ed i partner, utilizzando strumenti e tecnologie all'avanguardia per la distribuzione e il supporto.

***Allegato n. 1***

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**
La finalità del servizio è quella di offrire, a titolo esemplificativo non esaustivo, le seguenti attività:

1. **Preparazione alla Distribuzione**:
   - Verifica della conformità delle applicazioni con le specifiche tecniche e i requisiti di sistema.
   - Ottimizzazione delle applicazioni per garantire performance elevate su diverse piattaforme e dispositivi dove dovranno essere utilizzate
   - Coordinamento con gli sviluppatori per finalizzare i test di pre-lancio e risolvere eventuali problemi tecnici integrati con gli sviluppatori esterni dei prodotti.
2. **Gestione della Distribuzione**:
   - Implementazione di strategie di rilascio che minimizzano l'impatto sulle operazioni quotidiane degli utenti.
   - Monitoraggio delle prestazioni delle applicazioni durante il rollout per identificare e correggere tempestivamente eventuali anomalie.
   - Aggiornamento e mantenimento delle infrastrutture necessarie per la distribuzione e l'esecuzione delle applicazioni con gli sviluppatori esterni dei prodotti
3. **Supporto Tecnico Continuo**:
   - Fornitura di assistenza tecnica alle software house e agli sviluppatori esterni per l'integrazione e la personalizzazione delle applicazioni.
   - Risoluzione di problemi tecnici e supporto nella gestione delle configurazioni software per garantire la stabilità dell'applicazione.
   - Organizzazione di sessioni di addestramento e workshop per gli sviluppatori per massimizzare l'efficacia dell'utilizzo delle applicazioni.
4. **Collaborazione con Partner e Stakeholder**:
   - Collaborazione con le software house e le aziende nel settore automotive per assicurare una corretta implementazione e funzionalità delle applicazioni.
   - Gestione delle relazioni con i partner per promuovere l'adozione delle applicazioni e ottenere feedback per miglioramenti futuri.
   - Sviluppo e mantenimento di documentazione tecnica aggiornata e accessibile a tutti gli stakeholder coinvolti.
5. **Predisposizione di report trimestrali sulle attività effettuate:**
   - Numero di società con cui ci si interfaccia;
   - Quantità di riunioni singole o di gruppo effettuate;
   - Addestramento effettuato.

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

**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

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 22
## Supporto per il monitoraggio dei sistemi esterni utilizzati dai sistemi PRA, Tasse e Pagamenti

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS22. Supporto per il monitoraggio dei sistemi esterni che vengono utilizzati dai sistemi PRA, Tasse e Pagamenti

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di Supporto per il Monitoraggio di Sistemi Esterni garantisce presidio ed assistenza specializzata per il monitoraggio e l'ottimizzazione di sistemi e applicazioni di Enti Esterni che vengono utilizzati nella gestione del Pubblico Registro Automobilistico (PRA), delle Tasse automobilistiche e dei sistemi di Pagamento (a titolo esemplificativo non esaustivo il sistema di firma di Infocert, il sistema di pagamento di pagoPA, il sistema di autenticazione del Portale dell'Automobilista di DT).
Attraverso l'uso di tecnologie avanzate, applicativi di monitoraggio realizzati specificatamente per questo obiettivo e capitalizzando sulle competenze e l'esperienza pluriennale delle risorse messe a disposizione nei team di lavoro, viene garantito un monitoraggio efficace per assicurare la continuità operativa e l'integrità dei dati, contribuendo anche a migliorare la qualità del servizio offerto agli utenti.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio viene erogato tramite team dedicati che utilizzano strumenti avanzati di monitoraggio e diagnostica, garantendo supporto proattivo e reattivo.
Le attività possono essere svolte sia in loco presso gli UUTT o la rete di delegazioni ACI che da remoto, in base alle necessità di volta in volta valutate.

Il servizio viene erogato attivando molteplici figure professionali all'interno di ACI Informatica che possono concorrere al soddisfacimento di una richiesta espressa da ACI.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Le risorse coinvolte nell'erogazione del supporto specialistico hanno il compito svolgere le seguenti attività:

- Assicurare il presidio costante dei Sistemi Esterni per prevenire interruzioni e malfunzionamenti dei nostri sistemi PRA, TASSE e Pagamenti;
- Fornire analisi dettagliate e report sullo stato dei Sistemi Esterni per facilitare decisioni informate e tempestive;
- Supportare l'identificazione e la risoluzione rapida di eventuali anomalie o problemi tecnici dei Sistemi Esterni che possono provocare impatto sui servizi che vengono erogati dai nostri sistemi;
- Offrire consulenza per l'ottimizzazione dei Sistemi Esterni e per l'adozione di nuove soluzioni tecnologiche che garantiscano stabilità per l'erogazione dei servizi che vengono erogati dai nostri sistemi.

## 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.

## 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 23
## Servizio di Supporto Tecnico, Operativo e Manageriale per la Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS23. Servizio di Supporto Tecnico, Operativo e Manageriale per la Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di Supporto Tecnico, Operativo e Manageriale On Demand è progettato per assistere la Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali in una vasta gamma di attività cruciali.
Questo servizio mira a fornire supporto flessibile e specializzato per facilitare la gestione, lo sviluppo e l'erogazione dei servizi legati al PRA e alle Tasse Automobilistiche.
Attraverso gli accordi di cooperazione, la definizione di circolari e istruzioni operative, la redazione di note di rendicontazione, attività di coordinamento con enti istituzionali come Regioni, pagoPA, il Dipartimento Trasporti, l'Agenzia delle Entrate e altri Enti Pubblici e il supporto per la certificazione, il servizio garantisce un'efficace collaborazione istituzionale e l'ottimizzazione dei processi amministrativi.
Il servizio prevede:

- Risposta tempestiva e qualificata alle esigenze operative e manageriali della Direzione.
- Miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nei processi di gestione e sviluppo del PRA e della fiscalità automobilistica.
- Supporto normativo e operativo adeguato per rispondere rapidamente alle dinamiche amministrative e legislative.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio è fornito attraverso un approccio on demand, permettendo flessibilità e scalabilità in base alle necessità immediate della Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.
Il team di supporto è composto da esperti in materia legale, tecnica e amministrativa, che lavorano in stretta collaborazione con il personale della Direzione per garantire la massima efficienza.

***Allegato n. 1***

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**
La finalità del servizio è quella di offrire, a titolo esemplificativo non esaustivo, le seguenti attività:

1. **Accordi di Cooperazione**:
   Supporto nella negoziazione e nell'implementazione di accordi di cooperazione con altri enti pubblici e privati per migliorare l'efficacia dei servizi offerti.
2. **Definizione di Circolari e Istruzioni Operative**:
   Redazione di documenti normativi come circolari e istruzioni operative che guidano l'attuazione di politiche e procedimenti relativi alla fiscalità automobilistica e ai servizi correlati.
3. **Note di Rendicontazione**:
   Elaborazione di report e note di rendicontazione che dettagliano gli avanzamenti dei progetti, i risultati ottenuti e le metriche di performance.
4. **Attività di Coordinamento e Collaborazione**:
   Coordinamento tra gli attori istituzionali, inclusi Regioni, PagoPA e il Dipartimento Trasporti, per assicurare una collaborazione efficace e un allineamento degli obiettivi per lo sviluppo e l'erogazione dei servizi di tasse.
5. **Supporto per Attività di Certificazione**:
   Assistenza nella preparazione e nella gestione della documentazione necessaria per la certificazione di conformità dei processi e dei servizi secondo gli standard nazionali e regionali.

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

**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

Nome dello SLA:
*Non applicabile*

***Allegato n. 1***

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 24.
## Supporto di natura operativa e organizzativa per le attività core della Direzione Sport Automobilistico

### A. NOME DEL SERVIZIO

SS24. Supporto di natura operativa e organizzativa per le attività core della Direzione Sport Automobilistico

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si articola in una serie di attività di supporto alla Direzione:

- Attività sul Gestionale Sportivo Licenze

  Il servizio si articola nell'effettuare una serie di interventi specialisti sul Gestionale Sportivo Licenze, prevalentemente in tutte le casistiche di deroga dalla Norma Sportiva, previa autorizzazione della Direzione, e non risolvibili in autonomia dagli Uffici Sportivi.

  Nella maggior parte dei casi, si utilizza un apposito strumento software di *back office,* oppure si modificano momentaneamente i vincoli presenti nel Gestionale Licenze, in accordo con gli Uffici Sportivi, ripristinando i vincoli a conclusione dell'operazione richiesta

- Attività sul Gestionale Sportivo Gare e Calendari

  Il servizio si articola nell'effettuare una serie di interventi specialisti sul Gestionale Sportivo Gare e Calendari, prevalentemente in tutte le casistiche di deroga dalla Norma Sportiva, previa autorizzazione della Direzione, e non risolvibili in autonomia dalle Commissioni Sportive, dai partecipanti alle gare, dagli organizzatori e dalla Direzione stessa.Nella maggior parte dei casi, si utilizza un apposito strumento software di *back office,* oppure si modificano momentaneamente i vincoli presenti nel Gestionale Gare e Calendari, ripristinandoli a conclusione dell'operazione richiesta.

- Attività sul Gestionale Sportivo Passaporti – Fiche – HTP

  Il servizio si articola nell'effettuare una serie di interventi specialisti sul Gestionale Sportivo Passaporti – Fiche - HTP, prevalentemente in tutte le casistiche di deroga dalla Norma Sportiva, previa autorizzazione della Direzione, e non risolvibili in autonomia dall'Area Tecnica della Direzione, dalla Commissione Auto Storiche, dai possessori del documento tecnico e dai Commissari Tecnici.

  Nella maggior parte dei casi, si utilizza un apposito strumento software di *back office,* oppure si modificano momentaneamente i vincoli presenti nel Gestionale Passaporti – Fiche - HTP, ripristinandoli a conclusione dell'operazione richiesta.

- Attività di monitoraggio e supporto operativo

  Il servizio si articola nell'attività di monitoraggio e di supporto operativo, all'interno di uno specifico ambito, sulla base delle esigenze espresse della Direzione.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Sport Automobilistico e Relazioni Internazionali di ACI.

***Allegato n. 1***

## D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio è rivolto a tutte le attività core della Direzione Sport Automobilistico e Relazioni Internazionali di ACI.

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:
- Attività concordate e autorizzate dalla Direzione.

**Attività non comprese nel Servizio**

Il Servizio non comprende le attività non concordate e non autorizzate dalla Direzione.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio viene erogato giornalmente, dal lunedì al venerdì (escluse le festività nazionalie 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.

## 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:

***Allegato n. 1***

*Non applicabile*

Strumento di rilevazione e misurazione:
*Non applicabile*

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SS 25
## Progettazione e sviluppo campagne marketing nazionali con creatività esterna

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS25. Progettazione e sviluppo campagne marketing nazionali con creatività esterna

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio prevede l'ideazione e la produzione di iniziative di comunicazione a livello nazionale a supporto dei prodotti e dei servizi per le diverse Direzioni/ Strutture di ACI richiedenti.
In particolare, per la Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti (di seguito Direzione Soci), Direzione Sistemi Informativi e Innovazione (di seguito DSII), Aci Storico, Ready2Go. Alcune di queste campagne si basano sulle risultanze di ricerche di mercato commissionate ad hoc per definire meglio il target e le sue esigenze, rendendole così più efficaci.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio viene erogato da ACI Informatica con l'ausilio di una agenzia di creatività esterna che, sulla base di un brief elaborato in funzione delle esigenze delle varie Direzioni/ Strutture ACI richiedenti, sviluppa la creatività della campagna. Viene anche utilizzato un centro media esterno che propone soluzioni, formalizzate nel cd. media plan, per distribuire il budget delle singole campagne sui differenti mezzi di comunicazione in linea con il target e il prodotto/ servizio pubblicizzato.
Quando vi è l'esigenza di informazioni ulteriori sul target e i suoi bisogni in termini di servizi alla mobilità vengono coinvolti istituti di ricerca i quali, sulla base di un apposito brief, sviluppano ricerche quali-quantitative ad hoc.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il servizio standard prevede le seguenti attività:
- ✓ Recepimento delle esigenze di comunicazione da parte della Direzione/Struttura ACI;
- ✓ Definizione del brief di campagna (documento che recepisce le esigenze suddette in termini di prodotto da comunicare, di target da intercettare, di budget da spendere, di strumenti di comunicazione da utilizzare e di tempi per attuare tutte le attività);
- ✓ Analisi dell'output dell'agenzia creativa e del centro media a seguito del brief e condivisione con le varie Direzioni/Strutture di ACI dell'output dell'agenzia creativa e del centro media;
- ✓ Autorizzazione alla fase di produzione dei vari formati pubblicitari (spot radio, banner, video, ecc.) e di acquisto degli spazi pubblicitari;

- ✓ Analisi dei vari format pubblicitari prodotti e condivisione con ACI;
- ✓ Distribuzione dei formati pubblicitari ai vari strumenti (radio, siti, social, ecc) e partenza della campagna (il cd "Go live").

In caso di servizio con ricerca di mercato vi sono le seguenti ulteriori attività:

- ✓ Definizione brief di ricerca;
- ✓ Analisi dei risultati delle ricerche quali-quantitative;
- ✓ Recepimento di questi risultati nel brief all'agenzia creativa.

### 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 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" come, ad esempio, i costi dei media e delle ricerche.

### 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 26
## Ideazione e sviluppo campagne di comunicazione locale

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS26. Ideazione e sviluppo campagne di comunicazione locale

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio prevede l'ideazione e la produzione di iniziative di promozione, di comunicazione e di gestione eventi a livello locale a supporto degli Automobile Club Provinciali. Questo servizio è progettato per garantire l'omogeneità delle iniziative di comunicazione sulla rete attraverso una efficace pianificazione, sviluppo e gestione al fine di massimizzare l'impatto sul territorio.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Nell'ambito di applicazione del servizio, il team interno lavora in stretta collaborazione con la rete territoriale e le varie Direzioni AC richiedenti, al fine di sviluppare iniziative di comunicazione adatte alle esigenze locali. Questo approccio consente flessibilità e adattabilità al territorio, assicurando nel contempo un'omogeneità di comunicazione rispetto ai valori e agli obiettivi di ACI e della sua rete.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti di ACI ed erogato a beneficio della Rete della Federazione.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il servizio prevede le seguenti attività a titolo esemplificativo:
- ✓ Recepimento delle esigenze di comunicazione, promozione ed eventi da parte degli Automobile Club e della rete territoriale;
- ✓ Elaborazione interna delle proposte di comunicazione, promozione e personalizzazioni con i relativi mezzi di comunicazione nei tempi concordati;
- ✓ Revisioni e approvazioni con successive delivery ai richiedenti, dei vari formati di comunicazione nei tempi previsti;
- ✓ Pianificazione, sviluppo e distribuzione dei materiali utili agli "eventi" che si svolgono sul territorio.

### 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

Il servizio sarà remunerato sulla base delle risorse (FTE) messe a disposizione in maniera continuativa ad ACI, nella misura concordata annualmente.
Sono esclusi i costi di acquisto dei materiali e di distribuzione fisica presso la rete, remunerati separatamente.

## 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 27
## Analisi e reportistica sui dati associativi

### A. NOME DEL SERVIZIO

SS27. Analisi e reportistica sui dati associativi

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Analisi e reportistica fornisce analisi storiche e previsionali dei risultati associativi su base territoriale, di prodotto o di canale.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Servizio di Analisi e reportistica su dati associativi viene svolto nei confronti di:
- ✓ Direzione Territorio e Network;
- ✓ Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti di ACI;
- ✓ Direzioni Compartimentali e Automobile Club Provinciali;
- ✓ Altre direzioni ACI richiedenti.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

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

- ✓ Redige Report mensili e trimestrali destinati alla divulgazione dei risultati relativi all'attività associativa suddivisi per Area Compartimentale ed AC e del loro confronto con obiettivi annuali dell'attività, con indicazione dello stato di avanzamento rispetto agli obiettivi.

- ✓ In merito ai risultati economico-finanziari dell'attività associativa (Incassi – Aliquote ACI – Margini AA.CC.), redige report trimestrali sia sul consuntivo finanziario e il suo confronto con l'anno precedente, sia sui Ricavi associativi, confrontati con l'anno precedente e con il Budget dell'anno in corso.

- ✓ Redige forecast di tipo quantitativo ed economico-finanziario basati sui risultati di consuntivo annuale o di trend pluriennali, ed inoltre – per quanto riguarda previsioni specifiche sui risultati degli AA.CC. – su previsioni elaborate sul territorio dalla Struttura Account.

- ✓ Supporta la campagna annuale del "Piano aliquote" per gli AA.CC. (che consta dell'erogazione di aliquote aggiuntive a fronte di determinati risultati associativi) sia in

termini di aggiornamento della previsione della spesa ACI, sia in termini di conteggi di spesa per singolo Automobile Club.

- ✓ Redige analisi e statistiche a favore della Federazione, AC e Delegazioni al fine di supportare l'attività commerciale sul territorio e di supportare attraverso i singoli Account competenti le Direzione degli AC nell'indirizzo delle azioni commerciali della loro rete.

## 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.

## 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**

**<u>Servizi di base</u>**

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;
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 di un mix risorse (MIX ASSISTENZA CONTABILE) 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.

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

***Allegato n. 1***

## 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 29
## Demand Management

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS29. Demand Management

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio di Demand Manager consiste nelle attività di raccolta, gestione, analisi e codifica delle richieste provenienti dalle Direzioni ACI (tutte le tipologie), processi di programmazione, rendicontazione (tecnica ed economica).
L'attività assicura il rispetto dei piani, dei livelli di servizio e dei costi concordati con le strutture ACI committenti. È l'interfaccia elettiva del dialogo tra ACI ed ACI Informatica.
Le Direzioni richiedenti di ACI sono tutte quelle previste nell'ordinamento dei servizi vigente epoca per epoca.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio di Demand Management si eroga a tutte le direzioni di ACI e copre tutto lo spettro dei servizi erogati da ACI Informatica.
È compito del demand attivare tutte le risorse ACI Informatica che possono concorrere al soddisfacimento di ogni richiesta espressa da ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Le risorse coinvolte nell'erogazione del supporto specialistico hanno il compito di svolgere le seguenti attività:

- Identificare, comprendere e stimolare la raccolta, analisi, classificazione e sintesi delle richieste, esigenze e fabbisogni espressi dalle Direzioni ACI di competenza, nonché da eventuali clienti esterni gestiti;
- Indirizzare e coinvolgere gli interlocutori aziendali nella valutazione della congruenza di quanto richiesto con le strategie aziendali e di ACI;
- Collaborare con le strutture aziendali interne per la valutazione di fattibilità, definizione dei tempi di attuazione, impatto economico, nonché la capacità complessiva dell'organizzazione di realizzare quanto necessario;
- Attivare e gestire il rapporto con le strutture aziendali coinvolte nella realizzazione delle azioni inserite nei piani annuali/ pluriennali di ACI, finalizzate alla soddisfazione delle esigenze e richieste di ACI;

- Monitorare l'andamento delle attività realizzative in carico alle diverse strutture aziendali, monitorando il rispetto dei tempi/ costi pianificati e comunicati, e ove necessario, il coordinamento delle diverse unità realizzative;
- Predisporre in autonomia e/o in coordinamento con le altre strutture aziendali coinvolte, la documentazione necessaria e richiesta da ACI, inclusa quella di rendicontazione a carattere tecnico ed economico, in linea con quanto previsto dalla Convenzione;
- Alimentare i sistemi aziendali con le informazioni necessarie alla corretta esecuzione dei processi aziendali in essere.

Il supporto viene erogato con l'obiettivo di garantire la comprensione delle esigenze dei processi di business/ normativi delle Direzioni di ACI, di tradurre tali richieste in requisiti guida, utili alle funzioni aziendali coinvolte nella attuazione e realizzazione delle soluzioni organizzative, di processo, informatiche, di servizio necessarie a soddisfare i fabbisogni espressi da ACI.
Sono escluse dal servizio le fasi una tantum di codifica del cliente e della autorizzazione di ACI a tale fase, inclusa la gestione delle informazioni finalizzate alla fatturazione ACI del servizio.

## 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 DEMAND) messe a disposizione in maniera continuativa ad ACI, nella misura concordata annualmente.

## 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*

***Allegato n. 1***

Soglia:
*Non applicabile*

Strumento di rilevazione e misurazione:
*Non applicabile*

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SS 30
## Gestione Acquisti e Gestione Contratti

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS30. Gestione Acquisti e Gestione Contratti

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di gestione acquisti e contratti svolto da ACI Informatica è un processo operativo di gestione dell'approvvigionamento di lavori, beni e servizi richiesti esplicitamente da ACI per le proprie necessità operative. Si propone di implementare una serie di attività volte a garantire una gestione ottimale degli approvvigionamenti, con particolare attenzione ai seguenti obiettivi:

- Consentire una progressiva riduzione della spesa complessiva, garantendo al contempo il soddisfacimento dei fabbisogni di approvvigionamento.
- Ottimizzare gli acquisti, riducendo il volume totale di contratti e forniture, al fine di massimizzare l'efficienza e ridurre i costi complessivi.
- Garantire un miglior presidio e governo dell'intero processo di acquisto nel rispetto delle normative di riferimento, assicurando la conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia di procurement.
- Perseguire una razionalizzazione delle procedure e il contenimento dei costi di acquisizione di lavori, beni e servizi, attraverso l'implementazione di processi efficienti e la semplificazione delle pratiche amministrative.
- Assicurare l'esecuzione rigorosa e conforme del contratto, garantendo la qualità delle forniture, la gestione efficiente dei pagamenti e la risoluzione tempestiva delle controversie, al fine di mantenere relazioni collaborative con il fornitore e garantire il successo dell'esecuzione contrattuale attraverso una costante vigilanza e adozione di provvedimenti correttivi quando necessario.

In sintesi, ACI Informatica si impegna a garantire una gestione trasparente, efficiente e conforme alla normativa, che si estende dai processi di approvvigionamento fino a tutte le fasi di esecuzione delle prestazioni contrattuali.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio di Gestione Acquisti e Gestione Contratti si applica a tutte le esigenze di approvvigionamento di lavori, beni e servizi di ACI.

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**
Le attività previste per l'esecuzione del servizio sono principalmente le seguenti:

Organizzazione:

- Aggregazione della domanda: Identificazione e raggruppamento dei fabbisogni di acquisto, al fine di massimizzare l'efficienza e ottenere economie di scala.
- Qualificazione dei fornitori: Valutazione e selezione dei fornitori in base a criteri quali affidabilità, esperienza, capacità finanziaria, qualità dei prodotti/servizi offerti e conformità normativa. Attività di analisi per implementare una gestione delle performance e del rischio delle forniture differenziata per i principali cluster contrattuali identificati (tenendo conto dell'impatto sui volumi e dei disservizi, nonché della numerosità degli operatori di mercato e della strategia di acquisizione utilizzata).

Programmazione:

- Pianificazione strategica degli acquisti, attraverso la definizione degli obiettivi, delle priorità e delle strategie per soddisfare i bisogni dell'organizzazione in modo efficace ed efficiente. Questa fase coinvolge l'identificazione dei beni e dei servizi necessari, la valutazione dei fornitori potenziali, la definizione dei tempi e delle modalità di acquisto, nonché la stima delle risorse finanziarie e umane necessarie per completare con successo il processo di procurement. Inoltre, tiene conto di fattori esterni come le fluttuazioni del mercato, le normative vigenti e le considerazioni di sostenibilità, al fine di massimizzare il valore ottenuto dagli acquisti e mitigare i rischi associati.
  Le linee strategiche in ambito approvvigionamento e acquisti seguono i seguenti criteri:
  - ✓ Adeguamento al nuovo processo di acquisto definito dal Nuovo Codice Appalti D.Lgs. 36/2023, in particolare per quanto concerne l'utilizzo delle nuove piattaforme e la formazione sulla nuova normativa.
  - ✓ Accorpamento delle esigenze di ciascuna Direzione.
  - ✓ Riduzione del numero di affidamenti a vantaggio di procedure a maggiore valore aggiunto sia in termini di lotti che di anni.
  - ✓ Drastica riduzione degli affidamenti diretti o in caso di reali vincoli tecnologici e/o di know how, ampliamento della durata dei contratti al fine di ottenere economie di scala a vantaggio dell'amministrazione.
  - ✓ Massimizzazione dell'utilizzo degli strumenti CONSIP (Accordi Quadro, Convenzioni, RdO, Ordini Diretti e MEPA) in sostituzione delle procedure sopra e sotto sogli comunitaria e degli affidamenti diretti.
  - ✓ Semplificazione ed agevolazione, per quanto di competenza, del percorso di attuazione della strategia di digital transformation e accrescimento di efficienza ed efficacia dei processi operativi di Acquisto.
  - ✓ Contenimento della spesa per l'acquisto di beni e servizi.
  - ✓ Minimizzazione dell'impatto ambientale (diretto e indiretto) e contributo agli obiettivi complessivi di sostenibilità, per quanto di competenza.

***Allegato n. 1***

Gestione delle procedure di gara sopra e sottosoglia:

- ✓ Raccolta del fabbisogno indicato da ACI e sua qualificazione puntuale;
- ✓ Ricezione e condivisione della Richiesta d'Acquisto (RdA) ed avvio dei processi propri di approvvigionamento di ACI Informatica.
- ✓ Valutazione dettagliata del Capitolato Tecnico: una volta ricevuta la RdA, si procede con una valutazione approfondita del Capitolato Tecnico, che comprende la definizione dei requisiti e delle specifiche necessarie per il prodotto o servizio oggetto della gara, garantendo una comprensione chiara e dettagliata delle necessità dell'organizzazione.
- ✓ Predisposizione di tutti gli atti finalizzati all'approvvigionamento, a titolo indicativo e non esaustivo: Determina a contrarre, Lettera d'invito, Domanda di partecipazione, Disciplinare di gara e Allegati.
- ✓ Pubblicazione della procedura.
- ✓ Gestione dei chiarimenti.
- ✓ Nomina della commissione di gara.
- ✓ Redazione dei verbali di gara.
- ✓ Esecuzione dei controlli propedeutici all'aggiudicazione.
- ✓ Stipula del contratto: stipula del contratto con il fornitore selezionato.

Presidio delle gare complesse:

Gestione delle procedure di gara che richiedono un approccio particolarmente sofisticato, quali gare per l'innovazione, benchmarking, GPP (Green Public Procurement). Questo include la definizione delle modalità di partecipazione, la valutazione delle proposte innovative e la promozione di criteri di sostenibilità.

Monitoraggio:

- L'attività di monitoraggio dei contratti ha come finalità una tempestiva riprogrammazione dei fabbisogni e una definizione delle strategie acquisitive conseguente ad un'attenta analisi dei mercati, per conseguire risultati ottimali in termini di:
- ✓ Riduzione del numero dei contratti e dei fornitori.
- ✓ Incremento dell'utilizzo degli strumenti Consip.
    - Ulteriore riduzione dei tempi previsti di affidamento delle procedure di acquisto al fine di soddisfare nel minor tempo possibile le esigenze manifestate dalle strutture richiedenti dell'Ente.
- ✓ Riduzione della spesa complessiva attraverso prezzi d'acquisto più bassi di quelli posti a base d'asta.

Controlli ex-ante ed ex-post:

- Controlli ex-ante: Verifica preventiva dei requisiti di acquisto e delle procedure di gara per garantire la conformità normativa e l'ottimizzazione delle risorse.
- Controlli ex-post: Verifica retrospettiva dell'efficacia e dell'efficienza delle decisioni di acquisto e dell'esecuzione contrattuale, al fine di identificare eventuali miglioramenti e mitigare rischi futuri.

Ottimizzazione e gestione delle attività contrattuali: dalla fase esecutiva a quella post-esecutiva:

- Verifica dell'aderenza alle prestazioni contrattuali da parte del fornitore, in linea con i termini contrattuali e le specifiche tecniche.
- Rilascio dei certificati di pagamento solo dopo la verifica del regolare adempimento delle forniture.
- Supervisione delle prove e collaudi, quando richiesti.
- Gestione delle eventuali modifiche contrattuali.
- Redazione del verbale di conformità o non conformità delle forniture.
- Risoluzione delle controversie con il fornitore in caso di inadempimento.
- Mantenimento delle relazioni con il fornitore, facilitando una comunicazione chiara ed efficace.
- Presentazione delle relazioni periodiche/stati avanzamento lavori sull'andamento del contratto.
- Controllo della qualità delle forniture, inclusi sopralluoghi e campionamenti.
- Monitoraggio dell'avanzamento delle forniture rispetto ai tempi e alle modalità contrattuali.
- Gestione delle penali in caso di inadempimento contrattuale da parte del fornitore.
- Gestione delle fatture, assicurandone la correttezza e l'aderenza ai termini contrattuali.
- Liquidazione delle fatture
- Rendicontazione delle attività End2End ad ACI, inclusi gli aspetti amministrativi.
- Gestione dei subappalti, garantendo il rispetto delle normative e dei requisiti contrattuali.
- Interazione con le autorità competenti, se necessario.

## 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 tariffe specifiche riconducibili al tipo di procedura affidata dall'ACI relativamente alla natura di acquisto al netto dei costi del contenzioso rimborsati separatamente.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Tempi di gestione delle procedure di approvvigionamento

Ambito di applicazione dello SLA:

Tutte le attività gestite per conto di ACI, con qualunque procedura di acquisto

***Allegato n. 1***

Definizione:
Rappresenta il tempo massimo impiegato per completare una procedura di acquisto, dalla fase di programmazione, che definisce gli obiettivi, per passare all'avvio e poi alla conclusione del contratto

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
I valori ammessi sono definiti contrattualmente tra ACI e ACI Informatica, in base agli standard dei tempi di attraversamento previsti da norma per le varie tipologie di procedure acquisitive
Si precisa che, ai sensi di quanto specificato nel D.Lgs. 36/2023:

- ✓ i termini decorrono dalla pubblicazione del bando di gara o dall'invio degli inviti a offrire, fino all'aggiudicazione alla miglior offerta, e non possono essere sospesi neanche in pendenza di contenzioso sulla procedura se non a seguito di provvedimento cautelare del giudice amministrativo;
- ✓ In presenza di circostanze eccezionali il RUP, con proprio atto motivato, può prorogare i termini suddetti per un massimo di tre mesi. In presenza di ulteriori situazioni imprevedibili di oggettiva difficoltà che rendono non sostenibili i tempi procedimentali sotto il profilo dell'organizzazione amministrativa e della particolare complessità della procedura, certificate dal RUP, quest'ultimo, con proprio atto motivato, può prorogare i termini suddetti per ulteriori tre mesi;
- ✓ i tempi di attraversamento non tengono conto dei tempi necessari alla produzione della documentazione necessaria alla pubblicazione della procedura di gara.

Soglia:
Entro il termine indicato dalla Struttura ACI richiedente, fermo comunque restando il rispetto dei tempi minimi imposti dalla norma, nel 90% dei casi
I dati relativi ai livelli di servizio sono raccolti tramite sistemi di monitoraggio e reportistica interni ad ACI Informatica, con periodicità definita contrattualmente.

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO SS 31
## Supporto operativo e manageriale per fiere ed eventi

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS31. Supporto operativo e manageriale per fiere ed eventi

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Supporto e coordinamento ad ACI nell'organizzazione, pianificazione ed erogazione on site di fiere ed eventi.

Il servizio si eroga principalmente per le Direzioni Presidenza e Segreteria Generale e Educazione Stradale Mobilità e Turismo. A richiesta può essere esteso ad altre Direzioni di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
L'ambito di applicazione si riferisce a tutti gli eventi o fiere alle quali ACI partecipa durante l'anno. A titolo esemplificativo ma non esaustivo i principali eventi sono i seguenti:
- Gran Premio del Made in Italy e dell'Emilia Romagna-Imola (BO);
- Formula 1 Pirelli Gran Premio d'Italia-Monza (MI);
- Meeting per l'Amicizia tra i Popoli-Rimini;
- Auto e Moto d'Epoca-Bologna.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**

Le risorse coinvolte nell'erogazione del supporto specialistico hanno il compito di svolgere le seguenti attività:
- Sopralluogo operativo pre-evento;
- Progettazione degli spazi espositivi;
- Coordinamento e gestione sia delle attività propedeutiche all'allestimento/disallestimento di uno spazio espositivo che delle attività in sede di evento;
- Supporto tecnico operativo on-site per l'operatività delle postazioni di lavoro del gruppo ACI;
- Supporto applicativo per l'operatività del gruppo di lavoro ACI;
- Assistenza applicativa plus durante la settimana che precede i due Gran Premi.

Non sono comprese nel servizio le seguenti attività:
- Noleggio apparecchiature standard HW, licenze SW e acquisto servizi di TLC;

- Noleggio apparecchiature fuori standard HW, SW e di TLC;
- Trasferimento delle apparecchiature HW, SW e di TLC presso la sede della Fiera o dell'Evento;
- Utilizzo di infrastrutture ACI Informatica.

## 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.
Giornate/ orari di erogazione esterni alla finestra standard dovranno essere concordate preventivamente.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

Il servizio sarà remunerato sulla base delle giornate uomo necessarie per l'erogazione del servizio.
Sono esclusi dal costo del servizio i costi di trasferta, delle prestazioni erogate all'esterno delle finestre standard, del trasporto, noleggio Software, apparecchiature Hardware, servizi TLC, che saranno remunerati e rendicontati con la modalità a "costi passanti".

## 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 32
## Supporto Operativo per l'Implementazione di Specificità Regionali e Controllo di Qualità dei Dati

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS32. Supporto Operativo per l'Implementazione di Specificità Regionali e Controllo di Qualità dei Dati

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di Supporto Operativo per l'Implementazione di Specificità Regionali e Controllo di Qualità dei Dati è progettato per assistere ACI nell'implementazione delle specificità regionali e nel controllo di qualità dei dati, cruciali per il rispetto delle normative regionali e la gestione efficace della comunicazione e del recapito nei servizi di PRA e Tasse.
Questo servizio comprende una vasta gamma di attività, dalla produzione di filtri dedicati per regione o PA, alla gestione degli scarti e delle riemissioni dei ruoli esecutivi, fino al supporto complesso per la comunicazione multicanale e le bonifiche massive.
L'obiettivo è garantire che le applicazioni e i processi siano affidabili, efficienti e conformi alle esigenze regionali, migliorando la qualità e l'efficacia dei dati e dei servizi forniti.
Il servizio prevede:

- Miglioramento della conformità normativa e dell'accuratezza dei dati.
- Ottimizzazione dei processi di comunicazione e recapito, incrementando l'efficienza operativa.
- Capacità di adattarsi rapidamente alle modifiche legislative e alle richieste specifiche delle regioni.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio è fornito da un team dedicato composto da esperti in normative regionali, controllo di qualità dei dati e gestione della comunicazione, utilizzando tecnologie avanzate per l'analisi, il monitoraggio e la gestione dei processi.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
La finalità del servizio è quella di offrire, a titolo esemplificativo non esaustivo, le seguenti attività:

1. **Analisi per Applicabilità delle Normative Regionali**:
   - Valutazione delle normative regionali applicabili per assicurare che tutte le applicazioni e i processi siano aggiornati e conformi.
   - Adattamento delle applicazioni per rispettare le specifiche esigenze legislative e operative di ciascuna regione.
2. **Verifica dell'Applicazione delle Specifiche del Controllo di Merito**:
   - Controllo sistematico per verificare l'adeguatezza e la correttezza delle specifiche applicate nei processi, garantendo la qualità e la conformità dei dati.
3. **Produzione di Filtri Dedicati per Regione/PA**:
   - Sviluppo e implementazione di filtri personalizzati per ciascuna regione o PA, migliorando la specificità e la rilevanza dei dati trattati.
4. **Gestione degli Scarti ADER e Riemissione dei Ruoli Esecutivi**:
   - Monitoraggio e correzione degli scarti per assicurare la correttezza dei dati inviati ad ADER.
   - Gestione efficiente della riemissione dei ruoli esecutivi, migliorando la tempestività e l'accuratezza del processo.
5. **Gestione delle Richieste Fuori Processo**:
   - Elaborazione e risposta alle richieste che non rientrano nei processi standard, garantendo la flessibilità e l'adattabilità del servizio.
6. **Gestione Canali di Comunicazione**
   - Gestione delle Diverse Tipologie di Comunicazione (Cartaceo, PEC, App IO, SEND, ecc.):
   - Supporto ad ACI per il coordinamento e ottimizzazione della comunicazione attraverso diversi canali per raggiungere efficacemente i destinatari nel modo più appropriato.
7. **Gestione dei Diversi Recapitisti o Segmenti di Recapito**:
   - Supporto per la supervisione e gestione dei vari fornitori di servizi di recapito, assicurando che la distribuzione dei documenti sia puntuale e precisa.

Il servizio viene erogato attivando molteplici figure professionali all'interno di Aci Informatica che possono concorrere al soddisfacimento della richiesta espressa da 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

**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

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 33
## Supporto alla gestione delle attività relative alla vendita dei biglietti dei Gran Premi Italiani di Formula 1

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS33.Supporto alla gestione delle attività relative alla vendita dei biglietti dei Gran Premi Italiani di Formula 1

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio si articola nella gestione delle attività relative alla vendita dei biglietti dei GP F1, ovvero nel coordinamento delle iniziative che devono essere intraprese in ambito ACI, ACI Informatica e con il partner di *ticketing* finalizzate all'apertura della vendita online dei biglietti, e all'apertura della vendita dei biglietti presso gli AACC.

La Direzione richiedente di ACI è Sport Automobilistico e Relazioni Internazionali.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
I Gran Premi di Formula 1

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

- Supporto per l'organizzazione inter-direzionale ACI delle attività di comunicazione e pianificazione della vendita dei biglietti dei GP F1 online e presso le sedi fisiche degli AACC aderenti;
- Coordinamento delle attività di adeguamento delle *web application* per la vendita online;
- Gestione delle diverse classi di scontistica per i Soci ACI;
- Coordinamento delle attività per la vendita in sede fisica;
- Servizi di assistenza agli AACC e agli utenti finali;
- Gestione delle adesioni degli AACC alla vendita dei biglietti;
- Installazione del software di *ticketing* presso gli apparati degli AACC aderenti.

**Attività non comprese nel Servizio**
Il Servizio non comprende le seguenti attività:
- Attività di reportistica;
- Attività di fatturazione.

## 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 per un periodo limitato dell'anno in prossimità dell'apertura della campagna di vendita dei biglietti per i Gran Premi di Formula 1 (ordinariamente da dicembre a febbraio di ogni anno).

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

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

**Parametri di valutazione economica**

## 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 34
## Supporto alla Rete e alla Federazione sui nuovi applicativi Soci

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS34. Supporto alla Rete e alla Federazione sui nuovi applicativi Soci

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio professionale specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Supporto specialistico per la definizione, lo sviluppo e la diffusione dei nuovi applicativi dedicati all'acquisizione associativa ed alla gestione dei Soci.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio è richiesto dalla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti di ACI ed erogato a beneficio della Rete della Federazione.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un macro elenco di seguito:
- ✓ Supportare ACI nella definizione delle caratteristiche più utili alla Rete per la realizzazione dei sistemi informatici dedicati alle attività associative;
- ✓ Supportare ACI nell'evoluzione del sistema CRM-Portale del Delegato tenendo conto degli aspetti commerciali di vendita;
- ✓ Supportare ACI nell'organizzazione di attività di formazione ed informazione sui principali sistemi di acquisizione associativa;
- ✓ Organizzare riunioni commerciali con gli uffici di sede degli ACP e le Delegazioni, per la presentazione degli sviluppi dei sistemi di acquisizione associativa e CRM.

### 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 risorse (FTE) messe a disposizione in maniera continuativa ad ACI, nella misura concordata annualmente.

***Allegato n. 1***

## 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 35
## Eventi e Incontri Nazionali per la Rete di Delegazioni e Autoscuole Ready2Go della Federazione

### A. NOME DEL SERVIZIO

SS35. Eventi e Incontri Nazionali per la Rete di Delegazioni e di Autoscuole Ready2Go della Federazione

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si esplica nell'ideazione e nell'organizzazione di incontri nazionali, sia con le Direzioni degli Automobile Club Provinciali e le Delegazione di Sede sia con la Rete della Federazione (Delegazioni, ACI Point, Autoscuole Ready2Go), con l'obiettivo di informare e di creare senso di appartenenza tra il Centro e la Periferia.

Le Direzioni di riferimento sono la Direzione Attività Associative e Gestione e sviluppo Reti, e la Direzione Educazione Stradale, mobilità e turismo

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio è rivolto alla Federazione e agli Automobile Club Provinciali e coinvolge tutte le Reti della Federazione: Automobile Club, Delegazioni di Sede, Delegazioni indirette, ACI Point Sara, ACI Point Global e Autoscuole Ready2Go

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

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

- ✓ Attività di organizzazione degli eventi: creazione del format dei singoli eventi, ideazione di temi ed argomenti, preparazione di materiali utili allo svolgimento (presentazioni, video ed altri contenuti tecnici), organizzazione dei luoghi per lo svolgimento degli eventi, gestione della partecipazione degli invitati inclusa attività di reclutamento, gestione del budget rimborsi per gli invitati;
- ✓ Vengono predisposte e diffuse informazioni sulle strategie dell'Ente e sulle principali attività erogate dall'Ente riguardanti la Federazione;
- ✓ Predisposizione e diffusione di argomenti legati all'Educazione Stradale e Metodo ACI Ready2Go;
- ✓ Predisposizione e diffusioni di novità legate ai prodotti associativi ed al mondo delle Tasse Automobilistiche;

- ✓ Predisposizione e presentazione delle attività di promozione nazionale dei servizi erogati dalla rete di Vendita;
- ✓ Realizzazione di attività di coinvolgimento e motivazione della Rete di vendita della Federazione attraverso la presentazione di piani di incentivazione;
- ✓ Realizzazione di temi di informazione sulle principali attività delle Società Collegate che coinvolgono direttamente o indirettamente la Rete (es. ACI Global, Sara Assicurazioni, Rivista L'Automobile, sviluppi tecnologici presidiati da ACI Informatica);
- ✓ Creazione di senso di appartenenza attraverso momenti di incontro tra il Centro e la Periferia

## 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, oltre i costi delle forniture.

## 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 36
## Servizi professionali per gli adempimenti amministrativi e operativi per lo svolgimento di concorsi nazionali

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS36. Servizi professionali per gli adempimenti amministrativi e operativi per lo svolgimento di concorsi nazionali

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio offre un supporto completo per gestire tutte le fasi del processo, garantendo conformità normativa e trasparenza. Si occupa dell'ideazione e della progettazione delle campagne, della redazione dei regolamenti, della registrazione presso le autorità competenti, della gestione delle procedure di estrazione, della comunicazione con i partecipanti e della compilazione della documentazione necessaria. Cura inoltre gli aspetti organizzativi relativi alla distribuzione dei premi incentivanti. L'obiettivo è quello di assicurare che l'iniziativa si svolga rispettando i requisiti normativi.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Garantire che tutti i processi inerenti l'organizzazione e lo svolgimento dei concorsi a premi rispondano agli obiettivi strategici di ACI e siano conformi alla normativa vigente.
Le Direzioni di riferimento sono la Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti, e la Direzione Educazione Stradale, mobilità e turismo

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il Servizio consiste nelle seguenti macro-attività:

1. **Pianificazione e progettazione**: Si definiscono gli obiettivi principali del concorso che possono aumentare la consapevolezza del marchio e/o la fidelizzazione verso l'associazione. Si creano regole chiare e trasparenti che regolino la partecipazione al concorso, inclusi criteri di ammissibilità, modalità di partecipazione, termini e condizioni, e dettagli sui premi. Si identificano i premi da offrire ai partecipanti, tenendo conto del valore percepito dai potenziali vincitori e dall'allineamento con gli obiettivi del concorso. Si definiscono le modalità di partecipazione al concorso, che possono includere registrazioni online, invio di materiale creativo, partecipazione ad eventi etc. Si stabilisce una tempistica dettagliata per tutte le fasi del concorso. Si definisce un budget considerando i costi associati alla progettazione, alla promozione, alla logistica e ai premi stessi.
2. **Conformità normativa**: Si garantisce che il concorso sia conforme a tutti i requisiti legali applicabili, compresi quelli relativi alla protezione dei consumatori, al corretto trattamento dei dati personali e al diritto della concorrenza. Si redigono le regole del concorso o delle

condizioni di partecipazione in modo da rispettare le leggi e i regolamenti applicabili, garantendo la chiarezza e la trasparenza.

3. **Comunicazione e promozione**: Si progettano strategie di comunicazione efficaci per raggiungere il pubblico desiderato, tenendo conto degli obiettivi del concorso e delle caratteristiche del pubblico di riferimento. Si produce materiale promozionale inerente il concorso e si diffonde attraverso tutti i canali di comunicazione a disposizione.
4. **Diffusione del concorso**: viene inviato a tutti gli aventi diritto il regolamento del concorso contenente i requisiti dell'iniziativa.
5. **Classifiche dei vincitori**: al termine del concorso vengono stilate le classifiche dei vincitori. Si verifica che i vincitori selezionati rispettino tutti i requisiti di ammissibilità stabiliti nelle regole del concorso escludendo quelle non conformi. Si comunicano i nominativi dei vincitori fornendo istruzioni sul ritiro del premio. Si organizza la consegna del premio garantendo che avvenga in modo tempestivo e conforme alle regole del concorso.
6. **Distribuzione dei premi e Gestione della logistica**: si attivano tutte le procedure organizzative e operative relative alla distribuzione dei premi erogati, sia si tratti di premi-prodotti (oggetti hi tech, buoni acquisto ecc) sia si tratti di premi-servizi (viaggi premio), logistica degli eventi correlati e altre attività pratiche legate all'evento.
7. **Rendicontazione e reporting**: Si forniscono report dettagliati sull'andamento del concorso o dell'operazione a premio, inclusi dati sul numero dei partecipanti, risultati e feedback.

## 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 da ACI Informatica oltre i costi per le forniture e premi da erogare.

## 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 37
## Ideazione e sviluppo materiali di promo-comunicazione punto vendita

### A. NOME DEL SERVIZIO
SS37. Ideazione e sviluppo materiali di promo-comunicazione punto vendita

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio prevede la stima del fabbisogno, l'ideazione e la produzione dei materiali di promo-comunicazione per tutta la rete ACI. Questo servizio è erogato al fine di garantire l'omogeneizzazione della comunicazione all'interno dei punti ACI attraverso materiali promozionali utili ad informare soci e prospect sui servizi offerti e i vantaggi disponibili presso la rete vendita ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Nell'ambito di applicazione del servizio il team interno lavora in stretta collaborazione con la Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti, con gli Automobile Club e la rete territoriale sulle varie esigenze di definizione e approvvigionamento materiali di promozione punto vendita. Tale attività prevede la pianificazione e la produzione di un ventaglio di materiali sia cartacei che digitali, come ad esempio: Espositori, Totem, Locandine, Flyer, Brochure di Prodotto/ servizio, video e banner digitali per i monitor all'interno dei punti vendita.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti di ACI ed erogato a beneficio della Rete della Federazione.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il servizio prevede le seguenti attività:
- ✓ Elaborazione e quantificazione del fabbisogno di materiali per la rete;
- ✓ Pianificazione ed ideazione dei materiali da produrre e distribuire presso la rete in base al budget definito;
- ✓ Stampa dei vari formati grazie al fornitore esterno con predisposizione di prototipi fisici e rendering dei vari materiali definiti con i relativi tempi di consegna;
- ✓ Revisioni ed approvazioni, con successiva distribuzione dei materiali prodotti presso la rete.

### 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 risorse (FTE) messe a disposizione in maniera continuativa ad ACI, nella misura concordata annualmente.
Sono esclusi i costi di acquisto dei materiali e di distribuzione fisica presso la rete, remunerati separatamente.

## 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 38
## Supporto alle iniziative della federazione ACI

### A. NOME DEL SERVIZIO

SS38. Supporto alle iniziative della federazione ACI

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO

Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Supporto per la gestione e lo sviluppo di attività per iniziative di carattere commerciale per lo sviluppo del portafoglio Associativo e per l'organizzazione di iniziative promozionali sul territorio, volte a promuovere la base associativa, a far conoscere il marchio Ready2Go e le tematiche di sicurezza stradale.

### 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.
L'impegno economico varia di volta in volta in funzione del tipo di attività svolta, del numero di soci di ciascun AC per quanto attiene le attività associative, del numero di autoscuole presenti sul territorio per quanto attiene Ready2Go e delle richieste provenienti dal territorio stesso (AC/Autoscuole) o direttamente da ACI.

Le Direzioni di riferimento sono la Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti, e la Direzione Educazione Stradale, mobilità e turismo

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

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

- ✓ **Supporto alle promozioni associative ACP**: Gare incentivanti per l'incremento della base associativa, cross-selling con sconto su tessera, supporto a trattative aziendali ecc.;

- ✓ **Supporto alle attività di diffusione attraverso media locali, del marchioACI nelle tematiche Associative e di Educazione stradale:**
  - ✓ Spot tv locali,
  - ✓ Spot radio,
  - ✓ Cartellonistica stradale,
  - ✓ Pagine quotidiani locali,
  - ✓ Spot sale cinema etc,

- ✓ Banner pubblicitari online;

- ✓ **Supporto alle attività di diffusione attraverso eventi locali, del marchio ACI nelle tematiche Associative e di Educazione stradale:**
  - ✓ Partecipazione/Realizzazione eventi;
  - ✓ Realizzazione materiale promo-informativo;
  - ✓ Logistica, allestimento corner/aree;
  - ✓ Immagine punto vendita finalizzata all'omogeneità (insegna, vetrina, materiali di esposizione ecc.)
  - ✓ Attività di educazione stradale per ACP (eventi-scuole-driving test)
  - ✓ Trasporti bus per/da i Centri di Guida Sicura ACI

## 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 in maniera continuativa ad ACI, nella misura concordata annualmente

E' escluso il budget destinato agli AACC e normato dagli Accordi quadro secondo criteri di ripartizione definiti annualmente.

## 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:

***Allegato n. 1***

*Non Applicabile*

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 1
## Gestione Comunicazioni al Contribuente

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E1. Gestione Comunicazioni al Contribuente

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio, attivato su richiesta di ACI per conto delle Amministrazioni titolari del tributo, ha lo scopo di inviare una comunicazione al contribuente (sia esso persona fisica o giuridica) in relazione alla sua posizione tributaria inerente le Tasse Automobilistiche.

I principali servizi erogati sono:

- Note di Cortesia: il Servizio prevede, in prossimità di ciascuna delle scadenze previste dalla normativa, l'estrazione dei veicoli di competenza di una Amministrazione ed il calcolo del bollo auto dell'anno in corso, al fine di inviare una comunicazione ai cittadini per i quali è stata riscontrata l'esigibilità della Tassa Automobilistica;
- Avvisi Bonari: il Servizio prevede periodicamente, l'attivazione di campagne di comunicazione attraverso l'invio di un "avviso bonario" ai contribuenti (persone fisiche e giuridiche) per i quali, a seguito della scadenza dei termini di pagamento, è stata riscontrata una irregolarità nel pagamento della Tassa Automobilistica;
- Accertamenti: Servizio che, attraverso l'invio di un "atto giudiziario" o di una "raccomandata A/R", notifica un avviso di accertamento ai contribuenti (persone fisiche e giuridiche) per i quali, a seguito della scadenza dei termini di pagamento, è stata riscontrata una irregolarità nel pagamento della Tassa Automobilistica; l'avviso di accertamento può essere notificato indipendentemente dalla presenza di una comunicazione precedente;
- Iscrizione a Ruolo Coattivo: il Servizio si occupa di individuare le posizioni per cui è stata riscontrata una irregolarità nel pagamento delle tasse automobilistiche di uno specifico periodo tributario, e di formattare le informazioni secondo le modalità di invio specifiche richieste ad ACI da ogni Amministrazione titolare del tributo; Il servizio può essere preceduto o meno da una campagna accertamenti, ed in tal caso terrà conto, nella formazione dei Ruoli, dell'esito (postale o digitale) della notifica.

Sono altresì erogati ulteriori servizi di cui a seguire un elenco non esaustivo:

- Comunicazione Accoglimenti e Dinieghi istanze esenzioni PH: con questa comunicazione l'Amministrazione comunica al cittadino, che ha presentato una istanza di esenzione dal pagamento della Tassa Automobilistica per disabilità, l'esito della verifica dell'Ufficio Competente (Ufficio Tributi della Regione, che in molti casi si avvale di ACI per la definizione di questa tipologia di pratiche);

- Comunicazione Diniego istanze di rimborso: con questa comunicazione l'Amministrazione comunica al cittadino, che ha presentato una istanza di rimborso del pagamento della Tassa Automobilistica, l'esito negativo della verifica dell'Ufficio Competente (Ufficio Tributi della Regione, che in molti casi si avvale di ACI per la definizione di questa tipologia di pratiche);
- Comunicazione Diritti Fissi ai Concessionari: con questa comunicazione l'Amministrazione ha lo scopo di recuperare le spese (cd. diritti fissi) che i Concessionari hanno l'obbligo di versare per ogni veicolo acquisito per la rivendita (cd. Mini-voltura);
- Avvisi di accertamento per Diritti Fissi ai Concessionari: a seguito della "Comunicazione diritti fissi concessionari" per uno specifico anno tributario, per le posizioni per cui non è stato effettuato alcun pagamento, viene prodotta una ulteriore comunicazione, inviata con raccomandata A/R o tramite PEC, per notificare al Concessionario un avviso di accertamento. Il servizio viene attivato da ACI con la comunicazione dei soggetti che risultano ancora insolventi;
- Avvisi di accertamento per targhe prova: servizio che, su richiesta dell'Amministrazione, attraverso l'invio di un "atto giudiziario" o di una "raccomandata A/R", notifica un avviso di accertamento ai soggetti possessori di "targhe prova", per cui viene riscontrata una irregolarità nel pagamento della Tassa di circolazione;
- Ri-emissioni accertamenti a fronte di sentenze: servizio richiesto a seguito delle Sentenze per Ricorsi sui Ruoli Coattivi, che determinano una variazione della posizione tributaria oggetto del ricorso (ad es. trasferimento di proprietà del veicolo). Il servizio si occupa di annullare il Ruolo Esecutivo inviato in prima istanza, ricalcolare la posizione tributaria ed emettere un nuovo Accertamento a fronte della stessa. Le comunicazioni vengono inviate, al momento, come "raccomandata A/R";
- Notifica Informative radiazioni art. 96: il servizio si occupa della fase iniziale del processo di radiazione art. 96, che per sua natura è articolato in più fasi gestite da diversi attori, e della fase di notifica della comunicazione; nello specifico, nella prima fase vengono individuate le posizioni che non risultano in regola con il pagamento della Tassa Automobilistica in riferimento ad un periodo tributario indicato dalla Regione/PA richiedente; sull'insieme individuato vengono effettuate una serie di verifiche concordate con l'Ente (al Pubblico Registro Automobilistico, sui database dei versamenti e delle esenzioni, ecc.) per accertare che non ci siano state movimentazioni atte a non applicare l'art.96; a valle della produzione di una lista approvata dalla Regione richiedente, il servizio si occupa della fase di notifica al contribuente; successivamente alla fase di contenzioso, scaturente dalla notifica, la Regione/PA richiedente fornisce la lista definitiva delle posizioni da radiare d'ufficio (applicazione dell'art.96), che viene ulteriormente verificata prima di essere inviata al PRA per l'aggiornamento del Pubblico Registro Automobilistico.

Il Servizio viene erogato secondo tempi, modalità, attività definite, concordate con ACI e con le Amministrazioni titolari del tributo.

La Direzione richiedente di ACI è la Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.

## D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Servizio viene erogato da ACI Informatica utilizzando applicazioni opportunamente sviluppate per l'individuazione delle posizioni debitorie, di competenza di una specifica Amministrazione, per uno specifico periodo tributario, integrando le informazioni dei vari database che compongono la situazione tributaria di una posizione (Ruolo Tributario, Versamenti, Esenzioni, ecc.).

L'invio delle comunicazioni ai contribuenti è garantito su canali tradizionali, nonché innovativi digitali (es. mail PEC, App IO, ecc.) o da Enti terzi (Agenzia delle Entrate Riscossioni, Amministrazioni titolari del tributo, Concessionari per la Riscossione Coattiva dei Tributi Regionali)

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

- Supporto Manageriale nell'analisi di una richiesta e nella redazione di un calendario delle spedizioni, valutando l'onere della richiesta, l'impegno complessivo nel periodo, l'impatto sui canali di invio e sulle strutture interne (Assistenza Tasse);
- Se previsto, ricezione layout, supporto alla loro progettazione e redazione delle specifiche descrittive della compilazione dei layout (cd. "mappatura layout"), per il gestore del canale di invio;
- Controllo di merito delle posizioni di competenza per il periodo d'interesse e conseguente generazione delle pratiche; applicazione delle regole di esonero normativo e/o su richieste specifiche dell'Amministrazione titolare del tributo;
- Predisposizione del collaudo ACI (campionatura allo scopo di verificare la corretta applicazione della normativa) ed eventuali interventi correttivi;
- Estrazione massiva delle posizioni d'interesse e suddivisione in lotti in funzione del calendario approvato da ACI e del canale di invio;
- Nel caso di invio tramite il canale digitale (ad es. PEC, SEND o App IO), sviluppo specifico per la formazione dell'output ed interlocuzione con il gestore del canale digitale;
- Nel caso di invio tramite il canale cartaceo, gestione dei vari segmenti di recapito (selezione delle pratiche in funzione delle tabelle cap per segmento di recapito, schede attivazione specifiche, ecc.);
- Nel caso di invio tramite Enti terzi, formattazione dell'output e predisposizione dei lotti secondo gli accordi presi con l'Ente incaricato della Riscossione;
- Se previsto, revisione prove di stampa ed eventuali interventi correttivi;
- Consolidamento della spedizione (rende le pratiche visibili all'esterno);
- Apertura della campagna (abilitazione alla lavorazione delle pratiche);
- Monitoraggio dei livelli di servizio;
- Rendicontazione.

**Attività non comprese nel Servizio**

Il Servizio non prevede tra le sue attività:

- L'alimentazione di applicativi con le immagini delle lettere spedite;
- La conservazione delle immagini delle lettere spedite;
- La conservazione delle mail PEC spedite;
- Le bonifiche d'archivio;
- La gestione dei mancati recapiti.

## 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.

## 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 E2E 2
## Acquisizione e Fornitura Dati TASSE

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E2. Acquisizione e Fornitura Dati TASSE

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di Acquisizione e Fornitura Dati TASSE è l'insieme dei servizi effettuati per acquisire informazioni provenienti direttamente da Enti esterni (quali a titolo di esempio non esaustivo l'Automobile Club Storico Italiano, la Federazione Motociclistica Italiana e le stesse Regioni/ Province Autonome) oppure atti all'estrazione di dati relativi alle Tasse Automobilistiche (quali ADC, certificazione crediti, rimborsi, ecc.) ad uso delle Regioni/ Province Autonome o di altri Enti (quali le Prefetture, la Guardia di Finanza, ecc.).

Le principali forniture erogate su richiesta di ACI sono:

- Fornitura Rimborsi: Il servizio con cadenza mensile effettua la fornitura, alle Regioni / PA indicate da ACI, dei rimborsi consolidati dagli operatori ACI o Regionali in sede di valutazione, divisi per competenza Regionale. Al termine degli invii, viene fornito ad ACI un report analitico dei rimborsi "da riesaminare";
- Fornitura Atti in Data Certa: Il servizio con cadenza mensile effettua la fornitura degli Atti in Data Certa, registrati sui sistemi Tasse di ACI da parte degli operatori abilitati, che hanno effetto su veicoli di competenza della stessa Regione;
- Fornitura Circolante: È un servizio con cadenza annuale che fornisce in output un file lineare contenente tutte le posizioni di competenza dell'amministrazione ad una determinata data;
- Prospetti Incassi PagoPA: È il servizio finalizzato alla produzione e fornitura dei prospetti settimanali riepilogativi degli incassi PagoPa riferiti alla Tassa Automobilistica. I riepiloghi, suddivisi per Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP), vengono messi a disposizione delle Regioni/ Province Autonome indicate da ACI;
- Certificazione Crediti: Il servizio viene richiesto ad esempio da Enti Regionali, Prefetture, Guardia di Finanza, ecc. allo scopo di individuare le posizioni che risultano ancora debitorie a fronte di soggetti intestatari di numerosi veicoli. L'attivazione avviene tramite email (veicolata da Service Desk), con la fornitura di una lista di Codici Fiscali o Partite Iva e gli anni di competenza da indagare; il risultato del controllo di merito delle posizioni rilevate, viene poi gestito in due modalità diverse: per le Regioni viene prodotto un report analitico contenente le posizioni ancora insolventi per la sola Tassa Automobilistica, suddiviso per ogni anno indagato; ad esempio per Prefetture e Guardia di Finanza, invece il report viene integrato con dati PRA (minivolture), esenzioni per giacenza rivenditore, ecc. ed infine viene determinato il mancato gettito sia per Tassa Automobilistica, che per Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT);

- Passaggio in ingiunzione per rateizzazione o fallimenti: servizio che si attiva su specifica richiesta da parte dei soggetti titolati che forniscono una lista di targhe o di soggetti (persone fisiche e giuridiche) e periodi tributari a fronte dei quali viene chiesta la generazione delle pratiche di tipo "ingiunzione". Il servizio si occupa di individuare tutte le posizioni di competenza dei soggetti negli anni richiesti, di riscontrare eventuali irregolarità nel pagamento delle tasse automobilistiche, al fine di generare pratiche di ingiunzione che vengono fornite al richiedente, corredate di una reportistica analitica delle targhe che non hanno prodotto il risultato richiesto;
- Liste di rettifica: a valle di una campagna di accertamenti o di ruoli coattivi, il Servizio determina la presenza di nuovi versamenti effettuati dai contribuenti in modo "spontaneo" o per effetto di una comunicazione precedente, allo scopo di annullare la pretesa tributaria;
- Gestione scarti ADER e riemissione Ruoli Esecutivi: servizio che, a valle di una campagna di Ruoli Esecutivi e su specifica richiesta del soggetto titolato, effettua la sanatoria del Ruolo Tributario con i codici fiscali validati dall'Agenzia delle Entrate, allo scopo di ricalcolare i Ruoli Esecutivi inviati e scartati dalla stessa Agenzia e riproporli per la notifica;
- Acquisizione Esenzioni: servizio che si attiva su richiesta delle Regioni/ Province Autonome, che forniscono una lista di targhe per cui viene richiesto di aggiornare il Ruolo Tributario, applicando l'esonero della Tassa Automobilistica; le liste vengono fornite alla Regione da Enti terzi quali ASI, FMI e dai Corpi Armati (Polizia, Carabinieri, ecc.). Il servizio si occupa di normalizzare le liste, registrare le esenzioni sul database dei Regimi Speciali ed applicare le esenzioni sul Ruolo Tributario.

## D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio Acquisizione e Forniture Dati Tasse (on demand e schedulate) viene erogato da ACI Informatica, utilizzando applicazioni opportunamente sviluppate per trattare le varie tipologie di acquisizione/fornitura richieste.

La Direzione richiedente è la Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali di ACI.

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Il servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

- Ricezione ed analisi di una richiesta, nel rispetto dei formati standard previsti;
- Conferma della corrispondenza della richiesta con le specifiche del servizio. In caso contrario, si avvia una interlocuzione con ACI;
- Pianificazione attraverso lo strumento Service Desk;
- Attività di configurazione della richiesta sui sistemi ACI Informatica;
- Se previsto dal servizio, aggiornamento dei database con informazioni provenienti da Enti terzi (ad es. Agenzia delle Entrate);

- Se previsto dal Servizio, esecuzione del controllo di merito reiterata per ogni anno tributario richiesto, allo scopo di individuare le posizioni per cui sussiste una irregolarità nei pagamenti della tassa automobilistica;
- Estrazione delle posizioni d'interesse e produzione degli output;
- Per il Servizio di Acquisizione esenzioni, registrazione delle esenzioni sul database dei Regimi Speciali e aggiornamento del Ruolo Tributario;
- Per il Servizio Liste di rettifica, annullamento d'ufficio delle pratiche per cui è stato individuato un versamento congruo, previa autorizzazione di ACI o della Regione/PA richiedente;
- Controllo di qualità degli output prodotti e verifica di corrispondenza con la richiesta;
- Consegna lotto e comunicazione ad ACI o, su indicazione di ACI, direttamente al soggetto richiedente;
- Monitoraggio dei livelli di servizio;
- Rendicontazione.

## 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 del numero di elaborazioni erogate e gestite attraverso il Service Desk ed in funzione di un canone (FTE) differenziato per tipologia di Servizio.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Tempi di consegna della fornitura o dell'acquisizione dati, definiti su service desk.

Ambito di applicazione dello SLA:

Tutte le richieste di fornitura o dell'acquisizione dati TASSE pervenute ad ACI Informatica

Definizione:

Intervallo di tempo, in giorni lavorativi, dalla pianificazione della richiesta di fornitura alla consegna.

Le richieste ricevute fuori dalla finestra di erogazione del servizio si intendono ricevute il giornolavorativo successivo.

Sono escluse dalla finestra di erogazione gli intervalli quotidiani di reset del sistema applicativo (ove esistenti), gli intervalli di manutenzione programmata opportunamente comunicati in anticipo, nonché i tempi di attesa dovuti ad autorizzazione del cliente.

Unità di misura:

Giorni lavorativi

Valori ammessi:
10 gg lavorativi

Soglia:
90% delle richieste elaborate nel periodo di riferimento, fino ad un massimo di 5 richieste contemporaneamente gestite

Strumento di rilevazione e misurazione:
Service Desk e cruscotti di monitoraggio

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 3
## Aggiornamento dei Manifesti Tariffari pubblicati nella sezione Guida al Bollo del sito ACI

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E3. Aggiornamento dei Manifesti Tariffari pubblicati nella sezione Guida al Bollo del sito ACI

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio ha lo scopo di aggiornare il PDF dei Manifesti Tariffari Regionali con le nuove tariffe riferite alla Tassa Automobilistica riferite alle competenze del nuovo anno.
Il servizio ha cadenza annuale, con avvio nel mese di dicembre dell'anno precedente all'annualità di validità delle tariffe. Le revisioni successive si concludono ordinariamente entro il mese di marzo dell'anno di competenza. I Manifesti Tariffari, approvati da Aci e dalle Regioni/ Province Autonome, vengono recepiti dalle altre strutture impattate di ACI Informatica per la corretta erogazione di ulteriori servizi richiesti da ACI (es.: struttura DWH per aggiornamento dei Datamart utilizzati per le stime delle previsioni di incasso).

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio Aggiornamento dei Manifesti Tariffari pubblicati nella sezione Guida al Bollo del sito ACI viene erogato da ACI Informatica seguendo le linee guida fornite da ACI per conto delle Regioni e dalle PA.
Il servizio coinvolge i seguenti attori:

- Regioni/ Province Autonome;
- ACI;
- Delegazioni ACI.

La Direzione richiedente di ACI è Gestione e Sviluppo Del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

- Ricezione della richiesta di intervento da parte di ACI per conto delle singole Regioni/ PPAA e registrazione tramite i sistemi di Service Desk, su base Regionale;
- Analisi delle modifiche richieste da ACI per conto delle Regioni/ PPAA;
- Conferma della corrispondenza della richiesta con le specifiche del servizio. In caso contrario, si avvia una interlocuzione con ACI;

- Aggiornamento dei Manifesti Tariffarii secondo le richieste specifiche provenienti da ACI per conto delle Regioni/ PPAA;
- Condivisione della nuova versione dei Manifesti Tariffari con ACI;
- Eventuali modifiche successive su ulteriori richieste di revisione avanzate dalle Regioni/ PPAA ad ACI;;
- Approvazione finale da parte di ACI per conto delle Regioni in convenzione;
- Condivisione/ recepimento della versione definitiva dei Tariffari da parte delle altre strutture di ACI Informatica impattate (es.: DWH);
- Monitoraggio degli indicatori di qualità e di servizio;
- Rendicontazione.

È esclusa dal servizio la stampa, invio ed esposizione nelle Delegazioni ACI e l'implementazione di nuovi Manifesti Tariffari per le Regioni non convenzionate con ACI, nonché la pubblicazione sul sito ACI nella sezione dedicata al bollo auto.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato quotidianamente, dal lunedì al venerdì (escluso 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 del numero di richieste di modifica pervenute e gestite tramite il Service Desk.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Tempo di consegna del Manifesto Tariffario modificato. Le misure si intendono effettuate su base mensile

Ambito di applicazione dello SLA:

Tutti i Manifesti Tariffari per le Regioni convenzionate

Definizione:

Intervallo di tempo, in giorni lavorativi, dalla richiesta di modifica alla consegna del Manifesto Tariffario modificato.

Le richieste ricevute fuori dalla finestra di erogazione del servizio si intendono ricevute il giorno successivo.

Unità di misura:

Giorni lavorativi

Valori ammessi:

5 giorni lavorativi

Soglia:
95% delle richieste elaborate nel periodo di riferimento, fino ad un massimo di 5 richieste contemporaneamente gestite

Strumento di rilevazione e misurazione:
Service Desk e cruscotto di monitoraggio xls

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 4
## Fascicoli Forze dell'Ordine

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E4. Fascicoli Forze dell'Ordine

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio prevede la fornitura alle Forze dell'Ordine (Guardia di Finanza, Polizia di stato, Carabinieri…) di documenti standard legati ai fascicoli di formalità effettuate nei precedenti 10 anni. La richiesta tramite mail da parte delle Forze dell'ordine viene analizzata da apposita struttura di ACI Informatica che effettua una verifica formale della stessa, e tramite la visura della targa oggetto di analisi, indirizza la richiesta all'Ufficio PRA di riferimento, il quale a completamento della ricerca inoltra la documentazione al richiedente, concludendo la richiesta.

La Direzione richiedente il servizio è la Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio di Fascicoli FF.OO. viene erogato da ACI Informatica analizzando le richieste di documentazione ricevute tramite il Service Desk, utilizzando applicazioni opportunamente sviluppate, per individuare gli Uffici Provinciali da contattare per la fornitura della documentazione.
Il servizio di Fornitura Dati PRA è erogato al gruppo Interforze che comprende le forze di Polizia afferenti al Ministero dell'Interno.
Il canale di attivazione è costituito da un account gmail riconducibile al Service Desk; i risultati sono condivisi con gli utenti attraverso l'invio di mail.
Sono oggetti del servizio, a titolo esemplificativo, la documentazione presentata dagli utenti (privati e agenzie) per l'espletamento di una formalità.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

- Ricezione ed analisi di una richiesta, tramite il Service Desk;
- Conferma della corrispondenza della richiesta con le specifiche del servizio. In caso contrario, si avvia una interlocuzione con ACI ed il cliente terzo;
- Attività di configurazione della richiesta sui sistemi ACI Informatica;
- Interrogazione dei DB, estrazione delle informazioni richieste;

- Analisi degli output, verifica della corrispondenza alle richieste, analisi di qualità;
- Nei casi in cui la richiesta sia inerente un quantitativo consistente di fascicoli l'Ufficio territoriale può richiedere, previa autorizzazione della Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali, di effettuare una estrazione massiva dei fascicoli oggetto di verifica;
- Invio e condivisione tramite mail con gli Uffici Provinciali di riferimento;
- Comunicazione ad ACI USGEF dell'avvenuta esecuzione del servizio;
- Supporto agli utenti in caso di richieste di verifica e di approfondimenti (ove richiesto);
- Monitoraggio degli indicatori di qualità e di servizio;
- Rendicontazione.

## 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 targhe elaborate a fronte delle richieste pervenute e gestite attraverso il Service Desk.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Tempo di gestione delle richieste ricevute da ACI Informatica

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le richieste di documentazione pervenute ad ACI Informatica

Definizione:
Intervallo di tempo, in giorni lavorativi, che intercorrono dalla richiesta di documentazione ricevuta dalle FF.OO. alla predisposizione documentazione ed inoltro della richiesta agli Uffici provinciali di competenza.
Le richieste ricevute fuori dalla finestra di erogazione del servizio si intendono ricevute il giorno successivo.
Sono escluse dalla finestra di erogazione gli intervalli quotidiani di reset del sistema applicativo (ove esistenti), nonché gli intervalli di manutenzione programmata opportunamente comunicati in anticipo.

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
5 gg lavorativi

Soglia:
90% delle richieste pervenute in un mese

Strumento di rilevazione e misurazione:
Service Desk – registrazione data mail inviata da ACI Informatica a Ufficio Provinciale

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 5
## Fornitura Dati PRA

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E5. Fornitura Dati PRA

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio di Fornitura Dati PRA gestisce le richieste di fornitura opportunamente standardizzate e catalogate, presenti in un elenco, che pervengono al servizio da parte di utenti (pubblici e privati) per il tramite di ACI.
Le principali forniture erogate sono:

- Fornitura dati PRA verso Forze dell'Ordine: fornitura alle Forze dell'Ordine (Guardia di Finanza, Polizia di stato, Carabinieri…) dei dati relativi agli intestatari dei veicoli a fronte della fornitura di targhe parziali/complete, telai e dati tecnici (fabbrica, tipo, serie);
- Fornitura dati PRA alle Procure della Repubblica: fornitura alle Procure della Repubblica che hanno sottoscritto con ACI un Protocollo Operativo dei dati relativi alle rivendite auto che presentano una anomalia numerica come rapporto tra veicoli acquistati e veicoli venduti;
- Fornitura dati PRA da Portale: fornitura tramite Portale di informazioni riferite alle caratteristiche tecniche dei veicoli (es. categoria, alimentazione, KW, destinazione d'uso) e ai dati anagrafici dell'intestatario (nome e cognome, residenza);
- Fornitura dati PRA periodiche : fornitura periodica delle principali informazioni riferite alle caratteristiche tecniche dei veicoli (es. categoria, alimentazione, KW, destinazione d'uso) e ai dati anagrafici dell'intestatario (nome e cognome, residenza);
- Forniture Formalità 75 ad ADER: fornitura mensile a A.D.E.R (Agenzia delle Entrate – Riscossione) delle pratiche di sospensioni dei Fermi Amministrativi (C075), sui fermi iscritti dall'Agenzia;
- Visure nominative storiche e attuali: fornitura a fronte di una richiesta dell'utente, di una visura storica o attuale di tutti i veicoli associati ad un soggetto (nominativo o CF);
- Visure per codice fiscale per ADER: fornitura ad A.D.E.R (Agenzia delle Entrate – Riscossione) tramite FTP delle targhe abbinate ai codici fiscali per eventuale iscrizione di fermo amministrativo;
- Forniture Dati per INPS: fornitura a INPS dei veicoli associati ai codici fiscali forniti tramite i quali l'ente previdenziale verifica il rispetto dei requisiti necessari all'erogazione degli strumenti di sostegno economici (Reddito di Cittadinanza, Assegno di Inclusione, Supporto Formazione Lavoro) verso i cittadini richiedenti

Il servizio viene erogato secondo modalità, tempi, attività definite, concordate e note ad ACI.
La Direzione richiedente di ACI è Gestione E Sviluppo Del PRA, Fiscalità Automobilistica E Servizi Agli Enti Territoriali.

***Allegato n. 1***

## D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Servizio di Fornitura Dati PRA viene erogato da ACI Informatica utilizzando applicazioni opportunamente sviluppate, elaborando le richieste ricevute sulla base dei dati ufficiali presenti negli archivi del PRA e di database opportunamente predisposti.
Il servizio di Fornitura Dati PRA è erogato a molteplici attori istituzionali e commerciali indicati da ACI.
Sono gestiti molteplici canali di attivazione (es. area riservata sito ACI dedicata, mail da interforze, Uffici Provinciali sul Territorio, …), tutti riconducibili al Service Desk; i risultati sono condivisi con gli utenti attraverso il Service Desk.
Sono oggetto del servizio, a titolo esemplificativo, i dati relativi agli intestatari dei veicoli, le caratteristiche tecniche dei veicoli, i veicoli associati ad un soggetto (nominativo o CF).

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

- Ricezione ed analisi di una richiesta, nel rispetto dei formati standard previsti;
- Conferma della corrispondenza della richiesta con le specifiche del servizio. In caso contrario, si avvia una interlocuzione con ACI;
- Attività di configurazione della richiesta sui sistemi ACI Informatica;
- Elaborazione della richiesta, interrogazione dei DB, estrazione delle informazioni richieste;
- Analisi degli output, verifica della corrispondenza alle richieste, analisi di qualità;
- Invio e condivisione con il richiedente;
- Comunicazione ad ACI dell'avvenuta esecuzione del servizio;
- Supporto agli utenti in caso di richieste di verifica e di approfondimenti (ove richiesto);
- Monitoraggio degli indicatori di qualità e di servizio;
- Alimentazione dei sistemi di fatturazione con i dati rilevanti richiesti;
- Rendicontazione.

## 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 del numero di elaborazioni richieste e del numero di record restituiti.

***Allegato n. 1***

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA
Tempi di consegna della fornitura da portale

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le richieste di fornitura dati PRA pervenute alla Struttura Servizi PRA

Definizione:
Intervallo di tempo, in giorni lavorativi, dalla richiesta di servizio alla consegna attraverso Service Desk del file contenente i dati richiesti.
Le richieste ricevute fuori dalla finestra di erogazione del servizio si intendono ricevute il giorno lavorativo successivo.
Sono esclusi dalla finestra di erogazione gli intervalli quotidiani di reset del sistema applicativo (ove esistenti), nonché gli intervalli di manutenzione programmata opportunamente comunicati in anticipo.

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
7 gg lavorativi

Soglia:
95% dei casi di Forniture da Portale

Strumento di rilevazione e misurazione:
ServiceDesk - Sistema di gestione di ricevimento dei ticket di richiesta

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 6
## Attivazione, trasloco e chiusura della connessione ai servizi ACI per la Federazione

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E6. Attivazione, trasloco e chiusura della connessione ai servizi ACI per la Federazione

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Informatico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio prevede:
**In caso di attivazione di un nuovo punto di servizio:** l'attivazione ed il collaudo della fornitura di connettività con un operatore di mercato, la configurazione, spedizione ed il collaudo del router (fornito da ACI Informatica), quindi la verifica dell'accesso al dominio ACI.IT delle postazioni di lavoro.

**In caso di trasloco di un punto di servizio:** l'attivazione ed il collaudo della fornitura di connettività con un operatore di mercato al nuovo indirizzo, la verifica dell'avvenuto trasloco, la dismissione della connettività al vecchio indirizzo.

**In caso di chiusura di un punto di servizio:** la dismissione della fornitura di connettività con l'operatore di mercato, il ritiro di tutte le apparecchiature a noleggio.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Sistemi Informativi ed Innovazione di ACI ed è fornito a tutti i punti di servizio della Federazione (AA.CC. e Delegazioni) che ne fanno formale richiesta.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio attivazione, trasloco e chiusura della connessione ai servizi ACI per la Federazione, viene erogato da ACI Informatica in seguito alla stipula di un contratto tra punto di servizio ed ACI (Contratto Integra).
Il servizio è fornito utilizzando applicazioni aziendali, ed applicazioni di terze parti.
Il Servizio prevede il coinvolgimento attivo nell'erogazione di ACI e si avvale di fornitori esterni per l'erogazione di quota parte del servizio stesso (es. fornitore connettività, corriere per spedizioni, ……).

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Il servizio consiste nelle attività di cui si riporta, di seguito, un elenco delle principali attività:

**Per l'attivazione:**

- Analisi e verifica della richiesta pervenuta
- Contatto con il titolare del Punto di servizio
- Supporto in caso di richieste di verifica e di approfondimenti (ove richiesto)
- Richiesta Linea primaria e di backupal fornitore esterno
- Monitoraggio dell'andamento delle attività in carico alle diverse entità coinvolte.
- Alimentazione dei sistemi aziendali con i dati rilevanti, necessari alla corretta esecuzione del servizio.
- Collaudo del Punto di Servizio
- Comunicazione ad ACI dell'avvenuta esecuzione del servizio richiesto
- Rendicontazione mensile

**Per il trasloco:**

- Analisi e verifica della richiesta pervenuta
- Contatto con il titolare del Punto di servizio
- Supporto in caso di richieste di verifica e di approfondimenti (ove richiesto)
- Richiesta Linea primaria e di backupal fornitore esterno
- Monitoraggio dell'andamento delle attività in carico alle diverse entità coinvolte
- Alimentazione dei sistemi aziendali con i dati rilevanti, necessari alla corretta esecuzione del servizio
- Verifica della operatività del Punto di Servizio nella nuova sede
- Comunicazione ad ACI dell'avvenuta esecuzione del servizio richiesto

**Per la chiusura:**

- Analisi e verifica della richiesta pervenuta
- Contatto con il titolare del Punto di servizio
- Supporto in caso di richieste di verifica e di approfondimenti (ove richiesto)
- Richiesta di dismissione della Linea primaria e di backupal fornitore esterno
- Ritiro Router ed apparati a noleggio
- Monitoraggio dell'andamento delle attività in carico alle diverse entità coinvolte
- Alimentazione dei sistemi aziendali con i dati rilevanti, necessari alla corretta esecuzione del servizio
- Comunicazione ad ACI dell'avvenuta esecuzione del servizio richiesto

## 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 con una tariffa in funzione della tipologia di intervento (attivazione, trasloco, chiusura) ed include anche i costi di fornitura ed installazione del router, della linea primaria e di backup, i costi di spedizione o di ritiro degli apparati.

***Allegato n. 1***

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Tempo di attivazione della connessione presso i punti di Servizio

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutti i punti di servizio attivati nel periodo di riferimento (mensile).

Definizione:
Intervallo di tempo che intercorre tra la richiesta di una nuova attivazione (cioè dalla formalizzazione della richiesta di attivazione da parte di ACI) e lo svolgimento del collaudo con esito positivo.

Sono esclusi dal conteggio gli eventuali rinvii richiesti direttamente dal referente del Punto di Servizio.

Unità di misura:
Giorni Lavorativi

Valori ammessi:
30 giorni lavorativi

Soglia:
Il limite dovrà essere soddisfatto per almeno l'80% delle attivazioni andate a buon fine nel mese di riferimento

Strumento di rilevazione e misurazione:
ServiceDesk - Sistema di gestione di ricevimento dei ticket di richiesta.

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 7
## Bollo Sicuro – Contratti On Line (COL) Centralizzato

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E7.Bollo Sicuro – Contratti On Line (COL) Centralizzato

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio - gestito centralmente in nome e per conto degli Automobile Club - è finalizzato al rinnovo automatico delle scadenze (Tessere e Bolli) indicate nei Contratti di Fidelizzazione stipulati dai Soci ACI presso gli AC o le Delegazioni oppure tramite Area Riservata del Sito.

Il Servizio provvede al calcolo dei costi di rinnovo delle suddette scadenze, li addebita ai Soci (mediante SDD Bancario o Carta di Credito) ed effettua i pagamenti entro i termini stabiliti.

Le Tessere Rinnovate sono recapitate ai Soci tramite uno specifico Servizio di produzione e invio del materiale associativo, mentre le ricevute dei bolli pagati vengono spedite dal Servizio Bollo Sicuro mediante posta ordinaria e via e-mail.

Le Direzioni richiedenti sono la Direzione Sistemi Informativi ed Innovazione di ACI e la Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio è rivolto a tutti i soci ACI che intendono fidelizzarsi all'ACI, chiedendo preventivamente ed in automatico il rinnovo dell'associazione anche per gli anni a seguire.
Analogamente, il servizio garantisce, ai soci che ne fanno richiesta, il pagamento del bollo auto alla scadenza per tutte le targhe comunicate secondo le modalità previste dal servizio.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Di seguito si riporta un elenco delle macro attività svolte per erogare il servizio:
- ✓ Gestione degli Avvisi ai Soci dei Bolli in scadenza che verranno pagati nel mese successivo alla scadenza;
- ✓ Calcolo del costo per il rinnovo delle Tessere e dei Bolli in scadenza;
- ✓ Generazione disposizioni di addebito da inviare ai Soci per procedere ai rinnovi delle scadenze (Bolli e Tessere);
- ✓ Gestione delle comunicazioni ad AC/Delegazioni dei Bolli non rinnovabili nella fase in corso e delle motivazioni della mancata elaborazione;
- ✓ Invio presso il sistema bancario delle disposizioni di addebito (RID), nel rispetto delle indicazioni fornite dai Soci;

- ✓ Gestione delle risultanze della Banca circa gli Esiti delle disposizioni di addebito eventualmente andate in insoluto;
- ✓ Gestione delle richieste, da parte degli AC/ Delegazioni/ Soci, relative a variazioni da apportare ai dati presenti nei contratti COL;
- ✓ Gestione delle risultanze della Banca circa gli Esiti delle richieste di Allineamento SEDA eventualmente tornati Negativi;
- ✓ Gestione delle richieste, da parte degli AC/ Delegazioni/ Soci, relative alla sospensione del rinnovo di scadenze in corso;
- ✓ Pagamento della quota associativa delle Tessere per le quali le disposizioni di incasso sono andate a buon fine;
- ✓ Pagamento della Tassa Auto dei veicoli per i quali le disposizioni di incasso sono andate a buon fine;
- ✓ Controllo di eventuali differenze tra importi pagati per il rinnovo dei Bolli e importi richiesti ai Soci al fine di evitare eventuali scoperti sui conti correnti dedicati a tali operazioni;
- ✓ Gestione degli Avvisi ai Soci di avvenuto rinnovo dei Bolli con relative ricevute di pagamento;
- ✓ Gestione delle comunicazioni ad AC/ Delegazioni dei Bolli non pagati e delle motivazioni del mancato pagamento;
- ✓ Attività di verifica delle operazioni svolte per il rinnovo delle scadenze;
- ✓ Monitoraggio dei risultati e fornitura delle statistiche;
- ✓ Quadratura Contabile e fornitura dei risultati a Ufficio Tesoreria e Finanza per la riconciliazione dei conti.

## 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 verrà retribuito secondo i seguenti parametri:

- ✓ Numero delle Tessere Rinnovate
- ✓ Numero dei Bolli Pagati

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
% bolli non riscossi e tessere non rinnovate

Ambito di applicazione dello SLA:
Bolli da riscuotere e Tessere da rinnovare del Servizio Bollo Sicuro

Definizione:

***Allegato n. 1***

Percentuale dei Bolli da riscuotere e Tessere da rinnovare che non è stato possibile effettuare tramite Servizio Bollo Sicuro nei tempi concordati

Unità di misura:
%

Valori ammessi:
Al massimo il 10% delle richieste pervenute, e al netto di quelle rifiutate per insoluto da parte del debitore.

Soglia:
Il valore ammesso deve essere rispettato almeno 11 mesi su 12 cicli mensili.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Monitoraggio del Servizio

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 8
## Formazione Federazione

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E8. Formazione Federazione

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di formazione commerciale ha come obiettivo di fornire al personale delle reti AA.CC. strumenti di valutazione, di metodo e di tecniche per la vendita dei prodotti associativi e non solo; aggiornare le reti AA.CC sulle novità e in progetti posti in essere centralmente, tenere alta e costante la motivazione alla vendita e l'affezione al brand, costruire con le reti AA.CC. momenti di confronto e di condivisione delle potenzialità commerciali del servizio.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio viene erogato, in aula in presenza o da remoto, alle reti degli AA.CC. da formatori ACI Informatica, utilizzando strumenti appropriati (nuova piattaforma LMS in fase test) e corsi opportunamente progettati in base alle necessità del territorio ed alle richieste di ogni singolo AA.CC.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti di ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un macro elenco di seguito:
- ✓ Analisi delle esigenze del territorio;
- ✓ Progettazione nuovi corsi;
- ✓ Aggiornamento piattaforma e-learning;
- ✓ Aggiornamento e rivisitazione costante corsi esistenti;
- ✓ Proposte formative agli account che riportano alle direzioni AA.CC;
- ✓ Eventuale supporto all'account nella proposta formativa alle direzioni AA.CC;
- ✓ Programmazione processi formativi con più sessioni nel corso dell'anno;
- ✓ Programmazione singoli interventi formativi;
- ✓ Iscrizione risorse alle sessioni formative;
- ✓ Erogazione corsi formativi;
- ✓ Feedback di fine corso;
- ✓ Eventuali ulteriori necessità formative scaturite dalle sessioni precedenti erogate;
- ✓ Ulteriore programmazione nuove sessioni formative

## 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 risorse (FTE) messe a disposizione in maniera continuativa ad ACI, nella misura concordata annualmente, oltre costi forniture

## 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 E2E 9
## Invita Revisione

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E9. Invita Revisione

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio di Invita Revisione, previsto nell'ambito dei contratti Integra per gli AACC, prevede l'invio di un avviso di revisione, entro il mese precedente la scadenza, ai cittadini intestatari di un veicolo soggetto alla esecuzione della prima revisione, 4 anni dopo la prima immatricolazione.
Nella lettera di avviso di revisione, personalizzata da parte degli AA.CC., vengono indicati i centri di revisione convenzionati della provincia ai quali potersi rivolgere per svolgere la revisione.
Il servizio viene erogato secondo modalità, tempi, attività definite, concordate e note ad ACI e agli AA.CC.

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

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio di Invita Revisione viene erogato utilizzando applicazioni opportunamente sviluppate, elaborando le richieste di personalizzazione ricevute dagli AA.CC. ed estraendo la lista degli intestatari/ destinatari della comunicazione dalla base dei dati ufficiali presenti negli archivi del PRA e di database opportunamente predisposti.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un macro elenco di seguito:
- Aggiornamento ed estrazione mensile dei nominativi a cui spedire le lettere, secondo i criteri propri del servizio;
- Gestione del lay-out di stampa secondo le richieste degli AA.CC. aderenti e attività di verifica lettere prova e autorizzazione per invio stampa;
- Gestione del fornitore di stampa ed imbustamento delle comunicazioni e predisposizione degli invii secondo i criteri indicati dal recapitista;
- Gestione del fornitore di recapito secondo i criteri concordati e previsti dai contratti in essere;
- Supporto operativo per le lavorazioni richieste di modifica della struttura della lettera da parte degli AA.CC.;

- Supporto a tutti gli stakeholders del servizio in caso di richieste di verifica e di approfondimenti (ove richiesto);
- Monitoraggio degli indicatori di qualità e di servizio;
- Alimentazione dei sistemi di fatturazione con i dati rilevanti richiesti;
- Rendicontazione.

Sono inoltre incluse nel servizio le attività propedeutiche alla presentazione ai Direttori AC e ai centri di revisione della Provincia di pertinenza ai fini della proposizione del servizio, la gestione per l'attivazione, sospensione e cessazione di un AA.CC e le attività una tantum in fase di cambio del fornitore e la gestione delle anomalie di sistema.

## 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.
La frequenza di invio delle comunicazioni è mensile.

Le nuove attivazioni e/o dismissioni, le modifiche di layout delle lettere richieste dagli AA.CC., la variazione della lista dei centri di revisione devono essere comunicate entro il giorno 12 del mese N per avere efficacia a partire dal mese N+2.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio sarà remunerato sulla base del numero di comunicazioni inviate nel mese di rendicontazione.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Tempi di consegna delle lettere al recapitista

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le lettere consegnate al recapitista nel mese di riferimento

Definizione:
Data di consegna al recapitista delle lettere prodotte dal Postalizzatore

Unità di misura:
Giorni solari

Valori ammessi:
Entro un massimo di 10 giorni solari dal primo giorno lavorativo del mese di revisione

Soglia:
Rispetto del valore ammesso per almeno 10 invii mensili per ogni anno

***Allegato n. 1***

Strumento di rilevazione e misurazione:
Report mensili del recapitista

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 10
## Service Amministrativo

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E10. Service Amministrativo

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio 2E2

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Service Amministrativo è il servizio offerto agli AA.CC. di supporto per la gestione incassi associazioni, compensi ai delegati e fatturazione/ incassi canone marchio, e a garanzia degli incassi relativi alle quote di competenza ACI. È un servizio che garantisce la gestione mensile delle operazioni di incasso delle associazioni sottoscritte dai soci attraverso la rete ACI fisica e on line, nonché la successiva ripartizione e riversamento per competenza vs. ACI, vs. AA.CC, vs. Delegazioni e vs. ACI Storico (ove necessario).

Il servizio prevede l'erogazione attraverso due modalità:
- **Modalità full**: tramite la stipula della convenzione, l'AC conferisce il mandato a gestire mensilmente per suo conto, tutte le operazioni di incasso delle quote associative derivanti dalla vendita delle tessere, di riversamento della quota sociale spettante ad ACI/ ACI Storico e di pagamento dei compensi spettanti alle delegazioni e fatturazione del canone marchio verso le delegazioni e riversamento all'AC
- **Modalità light:** su richiesta di ACI, ripartizione degli incassi relativi alle tessere sociali vendute attraverso i canali COL e SOCIONET e riversamento secondo le quote di competenza (vs ACI, vs AA.CC.) e incasso e riversamento della quota di competenza di Aci Sport relativa ai prodotti ACI Storico venduti dalla rete.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio viene erogato verso destinatari multipli (AA.CC-Delegazioni-Aci-Aci Sport) con l'utilizzo di SW appositamente personalizzato da un fornitore esterno nel rispetto delle linee guida e richieste funzionali definite dal servizio. Sono coinvolte nell'ambito di ACI Informatica, diverse strutture (Ufficio Legale, Centro di competenza SAP, Ufficio contabilità e Patrimonio e Ufficio finanza).

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Le attività previste nel servizio sono:

### A. FASE DI ATTIVAZIONE UNA TANTUM DEL SERVIZIO MODALITA' FULL

La Fase di Attivazione prevede l'analisi, la condivisione e l'archiviazione della documentazione presentata nel momento in cui l'AC richiede il servizio:

a) Elenco completo delle delegazioni e di tutti gli eventuali altri emittenti tessere (Aci Point Sara, Officine Aci Global);
b) Tabella compensi delegati come da contratto tra AA.CC. e delegazione qualora venga richiesto il servizio opzionale di gestione compensi;
c) Documento di autorizzazione alla fatturazione dei compensi, da effettuarsi in nome e per conto delle delegazioni, obbligatorio, qualora venga richiesto il servizio opzionale di gestione compensi;
d) Elenco dettagliato degli eventuali prodotti locali associativi e relativo prezzo di vendita promozionale;
e) Mandato SEPA firmato da ciascuna delegazione per addebito c/c (attivazione di allineamento processo bancario).

**B. FASE DI EROGAZIONE MENSILE MODALITA' FULL**

Il servizio prevede una serie di attività che vengono ripetute mensilmente:
a) Analisi delle associazioni vendute per prodotto e per ogni AC;
b) Elaborazione e calcolo della quota sociale ACI e ACI Storico secondo le aliquote in vigore, e relativo pagamento delle stesse;
c) Contabilizzazione del flusso-dati vendita per incasso delle quote associative vendute dalla Rete Aci (Delegazione emittente e calcolo dei compensi da riconoscere sul venduto a ciascuna delegazione);
d) Elaborazione pdf ed invio, tramite canali dedicati (es.: Titano), alla rete e agli AA.CC., degli estratti conto riepilogativi delle vendite;
e) Presentazione all'incasso delle quote associative vendute da ciascun emittente, al netto dei compensi dovuti sul venduto;
f) Elaborazione della compensazione (nel caso in cui ci siano insoluti/ partite di giro) dei debiti/ crediti per il calcolo del margine netto da riversare all'AC e relativa registrazione contabile;
g) Estrazione (es.: in excel) e successivo invio della chiusura finanziaria per ciascun AC e pagamento del margine netto;
h) Processo di fatturazioni in entrata e in uscita relativo alla contabilizzazione delle quote di ripartizione della produzione associativa incassata;
i) Processo di fatturazione in entrata e in uscita relativa alla gestione dei canoni marchio.

Resta escluso dal servizio la gestione di eventuali compensi riconosciuti dall'ACP alle Officine Aci Global e o Aci Point generici.

**C. FASE DI EROGAZIONE MENSILE MODALITA' LIGHT**

a) Contabilizzazione del flusso-dati vendita per incasso delle quote associative vendute tramite i canali COL e Socionet e per i prodotti Aci Storico venduti da tutta la Rete Aci;
b) Elaborazione e calcolo della quota sociale ACI e ACI Storico secondo le aliquote in vigore e relativo pagamento;
c) Elaborazione pdf ed invio, tramite canali dedicati (es.: Titano), alla rete e agli AA.CC., degli estratti conto riepilogativi delle vendite;
d) Elaborazione della compensazione (nel caso in cui ci siano insoluti/ partite di giro/…) dei debiti/ crediti per il calcolo del margine netto da riversare all'AC e relativa registrazione contabile;

e) Pagamento del margine netto di competenza AA.CC.

## 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.

La frequenza di contabilizzazione è mensile.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio sarà remunerato sulla base di una tariffa per ciascun AC, differenziata sulla base del tipo di servizio richiesto (gestione full o light).

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Rispetto dei tempi di pagamento del margine netto di competenza di ogni AC.

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutti i pagamenti del margine corrispondente al numero degli AA.CC. che risultano aver effettuato una vendita associativa nel mese precedente

Definizione:
Numero di pagamenti eseguiti nel rispetto della tempistica concordata (fine mese successivo). Sono da escludere le eventuali richieste pervenute di sospensione del pagamento.

Unità di misura:
%

Valori ammessi:
90%

Soglia:
Per almeno 10 mesi su 12

Strumento di rilevazione e misurazione:
SAP SW CONTABILE

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 11
## Gestione Contratti Integra

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E11. Gestione Contratti Integra

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio consiste nella gestione di tutte le attività finalizzate al consolidamento e successiva gestione (richiesta/ variazione/ disdetta) di tutti i servizi/ prodotti compresi nel contratto di affiliazione ad ACI da parte delle delegazioni e di richiesta dei servizi da parte degli AACC denominato INTEGRA.

Su tutte le attività gestite nel perimetro del presente servizio viene garantito un monitoraggio continuo e vengono forniti dati di riepilogo, di dettaglio e statistici per la condivisione con tutti gli stakeholder del servizio tramite sistemi dedicati (es.: CRM).

Alla data attuale il contratto Integra include: Attivazione Connettività, Noleggio strumenti di Lavoro, Invita Revisione, Caselle mail, Caselle PEC, Assistenza Contabile, Gestione Competenze AA.CC. per bollo auto, COL centralizzato, Protocollo informatico, Conservazione Fatture, GSAWeb2, Mailing.

Le attività di erogazione continuativa dei singoli servizi/ prodotti previsti nel contratto Integra sono esclusi dal perimetro del servizio qui descritto.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio viene erogato utilizzando applicazioni custom e con collegamenti e interazioni con sistemi contabili e di Help Desk aziendali.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Servizi Informatici e Innovazione di ACI ed è erogato a beneficio dei Punti di Servizio ACI (Delegazioni ACI e gli Automobile Club Provinciali).

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Di seguito vengono dettagliate a titolo esemplificativo e non esaustivo le attività erogate nell'ambito del servizio di gestione dei contratti Integra.

- Gestione amministrativa e attività di orchestrazione end-to-end per la richiesta, variazione e cessazione di servizi/ prodotti previsti nel perimetro del contratto Integra;
- Gestione delle comunicazioni in caso di variazioni anagrafiche (es.: indirizzi) e/o altre modifiche contrattuali o dei servizi e propagazione nei sistemi aziendali appropriati;
- Monitoraggio delle attività e dei servizi richiesti: costante monitoraggio dello stato delle richieste con particolare riferimento ai tempi di attraversamento;

- Interazione con i sistemi amministrativi e contabili per la risoluzione di errori operativi, comunicazioni tardive, etc.;
- Produzione e distribuzione di report periodici concordati con ACI in maniera puntuale sui prodotti/ servizi inclusi nel perimetro del contratto Integra;
- Monitoraggio preventivo e pianificazione scadenze contratti noleggio: periodicamente prima della scadenza del periodo di noleggio viene avvisato il Punto di servizio della scadenza e viene gestita l'eventuale rinnovo contrattuale;
- In caso di chiusura di delegazione, si esegue la verifica dello stato delle fatture passive e si gestiscono situazioni anomale.

Sono esclusi dal perimetro del servizio i rinnovi periodici massivi dell'intera base contrattuale che saranno gestiti attraverso progetti ad hoc.

## 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 del numero dei Punti di Servizio Gestiti contrattualizzati.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Tempi di presa in carico delle richieste (nuove richieste di servizio/ variazione/ disdetta).

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le richieste (nuove richieste di servizio/ variazione/ disdetta) pervenute al servizio chiuse su base mensile.

Definizione:
Tempo in giorni lavorativi che intercorre tra il ricevimento della richiesta (nuove richieste di servizio/ variazione/ disdetta) e la sua notifica al gestire del servizio specifico oggetto della richiesta.

Unità di misura:
Giorni lavorativi.

Valori ammessi:
5 gg lavorativi.

Soglia:
Rispetto della soglia per il 90% delle richieste gestite su base mensile.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Strumenti di monitoraggio interni a disposizione del Servizio

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 12
## Sito ACI Club e Pagina Personale Soci

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E12. Sito ACI Club e Pagina Personale Soci

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il nuovo sito Aci Club e la nuova Pagina Personale Soci (ex Area Riservata Soci) sono le sezioni del nuovo sito web dedicato a tutte le attività associative dell'ACI. In esso viene descritto, attraverso percorsi tematici, quali sono le tessere ACI e le loro caratteristiche e come associarsi al Club ACI. Inoltre, vengono fornite agli utenti e ai soci tutte le informazioni, sia sui servizi che sugli sconti e vantaggi (Circuito di partner Show Your Card, partner Nazionali e Locali) contenuti all'interno delle varie tipologie di tessere.
Nella Pagina Personale il socio può trovare tutte le informazioni di dettaglio relative alla sua tessera, ai servizi usufruiti e/o ancora a disposizione, gli sconti ottenuti, i punti raccolti nel Fidelity e tutte gli sconti e le promozioni che il Club Aci offre ai suoi Soci.

Il servizio è erogato alla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio Sito ACI Club e Pagina Personale Sociviene erogato attraverso strumenti proprietari per lo sviluppo e la gestione del sito web.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**
Il Servizio consiste nelle attività, svolte di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:
- ✓ Progettazione e sviluppo del sito, con l'ausilio di software di Content Management System, messo a disposizione da Digital Solution, e secondo le linee guida di progetto condivise con ACI;
- ✓ Stesura e inserimento dei testi e ricerca delle immagini con le quali corredare il sito.
- ✓ Razionalizzazione della struttura del sito e dei suoi percorsi di navigazione;
- ✓ Collaudo del funzionamento e di prima verifica di accessibilità e navigabilità secondo le linee guida AGID;
- ✓ Verifica e aggiornamento continuo dei contenuti e fine tuning della struttura;
- ✓ Inserimento di nuove campagne e/o altre attività aggiuntive o da evidenziare
- ✓ Verifica del funzionamento di tutti i web service e della correttezza delle informazioni restituite ai Soci nella loro Pagina Personale;
- ✓ Coordinamento di tutte le attività, gestione dei timing di lavoro, organizzazione dei SAL e dei momenti di confronto e autorizzazione con ACI e le altre figure coinvolte.

## 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 risorse (FTE) messe a disposizione in maniera continuativa ad ACI, nella misura concordata annualmente.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Rispetto dei tempi di pubblicazione dei contenuti

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutti i contenuti presenti nella pianificazione concordata entro la settimana precedente quella di riferimento

Definizione:
Intervallo di tempo tra il giorno di pubblicazione e la data concordata e indicata nel calendario concordato.

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
Massimo 10 giorni in funzione della tipologia delle richieste

Soglia:
>l'80% dei casi

Strumento di rilevazione e misurazione:
Scambio mail su indirizzi concordati

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 13
## Loyalty

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E13. Loyalty

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il programma fedeltà, attualmente denominato "ACI ti premia", è stato ideato e lanciato, già da qualche anno, come strumento per rinforzare la relazione tra i Soci e il Club ACI. Il programma è basato su una meccanica a collection (raccolta punti) nella quale vengono valorizzati tutti i comportamenti, "definiti virtuosi", espressi attraverso le varie modalità di relazione con il brand, a partire dalla prima associazione, al rinnovo di una tessera, fino ad arrivare alla fedeltà del Socio al Club e agli acquisti di beni e servizi, a costi scontati, presso i partner ACI.
Al raggiungimento di soglie prestabilite il Socio ha la possibilità di redimere i punti richiedendo una gift card convertibile, su un portale apposito, in buoni acquisto di numerosi brand di primaria importanza.
Il servizio è completato dallo sviluppo di apposito piano di comunicazione per la promozione del programma fedeltà.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio di Loyalty viene erogato da ACI Informatica attraverso personale interno e strumenti proprietari per lo sviluppo del DB loyalty, la presentazione del regolamento al ministero competente, i servizi di biglietteria eventi e la fornitura e la conversione delle gift card.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un macro elenco di seguito:
- ✓ Ideazione, progettazione e gestione operativa della meccanica del programma;
- ✓ Stesura del regolamento e validazione legale;
- ✓ Verifica di tutte le funzionalità software necessarie al funzionamento del programma;
- ✓ Gestione del fornitore di Gift Card ed invio dei premi;
- ✓ Progettazione e gestione dei contenuti delle pagine web e dell'area di ACI Space dedicata;
- ✓ Ideazione, progettazione e gestione operativa di attività di promo-comunicazione a supporto del Loyalty (Concorsi a premi);
- ✓ Monitoraggio e aggiornamento degli esercizi convenzionati;
- ✓ Monitoraggio delle transazioni dei Soci sulla rete degli esercizi convenzionati;

- ✓ Gestione del fornitore ed aggiornamento della biglietteria spettacoli ed eventi;
- ✓ Reportistica periodica;
- ✓ Controllo e monitoraggio continuo su tutto il flusso di processo con l'ausilio di apposita base dati, strutturata per la gestione dei volumi inerenti il servizio;
- ✓ Assistenza da parte della struttura "Servizi per la Federazione" a seguito di apertura ticket automatica attraverso la mail acitipremia@informatica.aci.it;
- ✓ Gestione della verifica della richiesta premio;
- ✓ Invio premio ai clienti sia attraverso CRM sia attraverso invio diretto da ticketing;
- ✓ Gestione e manutenzione del DB Loyalty;
- ✓ Ideazione e progettazione degli sviluppi e delle attività future per l'implementazione e la crescita del programma.

## 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 risorse (FTE) messe a disposizione in maniera continuativa da ACI Informatica.

Sono esclusi dal costo del servizio i costi relativi allo sviluppo e manutenzione degli applicativi Software, acquisto dei premi e loro invio, dei diritti amministrativi per la gestione del programma, della consulenza legale e di ogni altro costo non strettamente riconducibile alle risorse coinvolte nello svolgimento delle attività proprie del servizio.

## 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*

***Allegato n. 1***

Strumento di rilevazione e misurazione:
*Non Applicabile*

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 14
## Gestione tessere associative e licenze sportive

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E14. Gestione tessere associative e licenze sportive

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio prevede lo svolgimento di tutte le attività finalizzate all'invio ai Soci dei prodotti associativi ACI (tanto le tessere tradizionali al domicilio fisico indicato quanto le DEM per via digitale se ci si riferisce alle Tessere Virtuali Digitalizzate) e al recapito delle Licenze Sportive (licenze nazionali ed internazionali) emesse a fronte di richieste di nuove licenze, rinnovi e/o passaggi di qualifica, duplicati e di lettere di comunicazione ai licenziati, quali la raccolta, l'estrazione e l'invio dei dati per la stampa (ovvero l'invio dei dati per la predisposizione di dem di benvenuto nel Club per le tessere digitali), l'imbustamento, la postalizzazione ed il recapito delle tessere (individuali, prodotti azienda, licenze sportive).

Il servizio viene erogato secondo modalità, tempi, attività definite, concordate e note ad ACI.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti per il materiale associativo; dalla Direzione per lo Sport Automobilistico e Relazioni Internazionali per le licenze sportive.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio di Gestione Tessere Associative e Licenze Sportive per entrambe i canali (fisico e digitale) viene erogato da ACI Informatica utilizzando applicazioni opportunamente sviluppate.

A valle dell'attività di acquisizione delle associazioni svolta dagli AACC e dalle loro delegazioni, del rilascio delle licenze sportive che viene effettuato unicamente dagli uffici sportivi presso gli AACC, si estraggono dalla base dei dati ufficiali presenti negli archivi i flussi di produzione indirizzati verso i differenti fornitori (invii fisici/ invii digitali).
I flussi, relativi ai soci che possiedono la tessera digitale e al fine di inviare le comunicazioni di servizio, vengono caricati nel sistema CRM, vengono predisposti i singoli invii per i vari target, e messi a disposizione i file di rendicontazione per ogni singolo flusso inviato.

Per erogare il servizio di invio tessere fisiche, ACI Informatica si avvale della presenza di fornitori esterni specializzati nella stampa, imbustamento e postalizzazione del materiale associativo.

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

### E.1 Gestione, produzione e invio tessere cartacee e licenze sportive

- ✓ Gestione, controllo di verifica del completamento delle attività automatiche di estrazione dati soci per l'invio in produzione;
- ✓ Gestione elaborazione sblocco tessere ACI Storico per validazione Club di appartenenza per spedizione con gadget;
- ✓ Gestione servizio di spedizione tramite corriere tessere ACI Storico presso Club ACI Storico;
- ✓ Predisposizione del layout grafico delle plastiche sportive per un quadriennio olimpico;
- ✓ Gestione del processo di approvazione dei nuovi layout e dei materiali da parte di ACI ad ogni cambio di layout del materiale associativo;
- ✓ Monitoraggio e controllo del fornitore esterno dei processi di stampa, imbustamento e postalizzazione delle tessere associative;
- ✓ Monitoraggio e controllo del flusso di processo del fornitore esterno che gestisce il recapito delle tessere al cliente Socio;
- ✓ Controllo e Monitoraggio continuo su tutto il flusso di processo con l'ausilio di apposita base dati di monitoraggio e controllo strutturata per la gestione dei volumi inerenti il servizio.
- ✓ Verifica fatturazione fornitori esterni rispetto ai volumi di tessere prodotte mensilmente per ciascun fornitore;
- ✓ Aggiornamento in un apposito cruscotto della gestione delle plastiche sportive della data di spedizione comunicata dalle Poste;
- ✓ Rendicontazione mensile;
- ✓ In caso di attivazione di nuovi prodotti associativi fisici e/o licenze sportive, si eseguono le stesse attività prima descritte nel caso di approvazione di nuovi layout, a cui si aggiungono le attività di natura tecnica (coinvolgendo le opportune strutture tecniche) relative alla codifica materiali, modifiche software per predisposizione nuovi flussi di prodotto, etc….

### E.2 Gestione tessere associative digitali

- ✓ Gestione, controllo di verifica del completamento delle attività automatiche di estrazione dati soci per l'invio in produzione;
- ✓ Gestione del processo di approvazione delle modifiche ai messaggi di comunicazione dem verso il cliente (stesso processo per l'attivazione di nuovi prodotti associativi integrato con la predisposizione insieme ai gruppi tecnici di tutte le nuove codifiche materiale, modifiche software per predisposizione nuovi flussi di prodotto);
- ✓ Caricamento flussi dati sul CRM per invio dem per target diviso ai soci Digitali.
- ✓ Invio dem per target diviso ai soci Digitali.
- ✓ Monitoraggio e controllo dei processi di predisposizione ed invio delle campagne di comunicazione per le tessere Virtuali, del processo di recapito delle comunicazioni di servizio al cliente Socio Digitale, con l'ausilio di apposita base dati di monitoraggio e controllo strutturata per la gestione dei volumi inerenti il servizio;
- ✓ Rendicontazione mensile;
- ✓ In caso di attivazione di nuovi prodotti associativi digitali, si eseguono le stesse attività prima descritte nel caso di approvazione di nuovi layout, a cui si aggiungono le attività di

natura tecnica (coinvolgendo le opportune strutture tecniche) relative alla codifica materiali, modifiche software per predisposizione nuovi flussi di prodotto, etc….

Sono esclusi dal servizio la risoluzione tecnica delle anomalie su tutti gli applicativi software che governano e supportano il servizio qui descritto.

## 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.

I cicli produttivi sono ripetuti due volte a settimana per i materiali associativi. Con frequenza settimanale per le licenze sportive.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

Il Servizio verrà remunerato in funzione del numero tessere (fisiche o virtuali) e licenze sportive prodotte sulla base di 2 tariffe specifiche: una prima per i prodotti fisici (associativi e sportivi) ed una seconda per i prodotti digitali.

Nella tariffa sono compresi sia i costi del servizio che i costi tipografici e di spedizione del materiale fisico, laddove previsto.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

*Perimetro di applicazione: Gestione, produzione e invio tessere Associative fisiche e Licenze Sportive.*

Nome dello SLA:
Tempi di consegna delle tessere al recapitista;

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutto il materiale prodotto dal Servizio e consegnato al recapitista;

Definizione:
Giorni lavorativi che intercorrono tra la sottoscrizione del socio e la consegna del prodotto al recapitista.

Unità di misura:
Giorni solari.

Valori ammessi:
15 giorni solari.

Soglia:

Per l'85% delle tessere inviate su base mensile. Sono esclusi dal calcolo gli invii concernenti i rinnovi automatici.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Sistema di monitoraggio del servizio

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 15
## Invio Comunicazioni Campagna Sociale in digitale e cartaceo

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E15. Invio Comunicazioni Campagna Sociale in digitale e cartaceo

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio prevede lo svolgimento di tutte le attività finalizzate alla ideazione, predisposizione ed erogazione delle campagne di comunicazione ricorrenti a catalogo, estemporanee e locali verso i Soci ACI e gli utenti registrati all'area riservata.

Le Direzioni richiedenti sono: Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti; Direzione Sistemi Informativi e Innovazione

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio di invio Comunicazioni Campagna Sociale in digitale (dem, sms) e cartaceo (card, mailing postale) viene erogato da ACI Informatica attraverso la progettazione - tramite strumenti office - di un percorso di contatto, analisi dei dati associativi attraverso l'utilizzo del CRM e del datamart, necessari per individuare i criteri di estrazione più opportuni per il target di riferimento, realizzazione del progetto grafico e di copy di tutti i momenti di contatto previsti, invio del file di stampa alla tipografia e verifica della qualità della stampa, successivo invio all'indirizzo indicato, test dell'attività tramite la piattaforma Dynamics 365 e monitoraggio dei risultati per la proposizione di una eventuale manovra integrativa attraverso la dashboard di Dynamics 365. Ad integrazione viene inoltre effettuata un'attività di estrazione del cluster, verifica delle query impostate ed erogazione dell'attività.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:
- ✓ Analisi del contesto di riferimento e proposizione o integrazione di una richiesta specifica pervenuta dalla Direzione richiedente;
- ✓ Progettazione di un percorso di contatto (CARD, MAILING POSTALE DEM, SMS) che preveda sinergia tra momenti di contatto e reazione del destinatario;
- ✓ Individuazione dei criteri di estrazione più opportuni per il target di riferimento e per il momento di contatto;
- ✓ Ideazione del progetto grafico e realizzazione copy;
- ✓ Gestione del fornitore di stampa incluse attività di verifica lettere prova e autorizzazione per invio stampa per la postalizzazione delle comunicazioni;
- ✓ Gestione del fornitore di recapito delle comunicazioni;

- ✓ Predisposizione percorso campagna e pubblicazione live (attivazione);
- ✓ Predisposizione segmenti (query) di estrazione dei dati/creazione journey complessi, validazione;
- ✓ Verifica e convalida delle query individuate;
- ✓ Verifica e convalida del percorso di contatto;
- ✓ Predisposizione test modelli di comunicazione (mail-sms), validazione e test dell'attività;
- ✓ Esecuzione erogazione campagna;
- ✓ Controllo e Monitoraggio continuo su tutto il flusso di processo con l'ausilio di apposita base dati di monitoraggio e controllo strutturata per la gestione dei volumi inerenti il servizio;
- ✓ Predisposizione percorso campagna e coordinamento invii cartacei quando sinergico con strumenti analogici (attivazione);
- ✓ Gestione assistenza specialistica sul servizio, diretta alla risoluzione delle richieste pervenute anche dal cliente Socio/Utente non socio tramite ticketing strutturato;
- ✓ Monitoraggio dei risultati per la proposizione di una eventuale manovra correttiva.

## 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 del N° di comunicazioni inviate digitali e cartacee.
La tariffa sarà diversa a seconda che si tratti di comunicazioni digitali o attraverso canali cartacei di posta ordinaria. Nella tariffa sono compresi sia i costi del servizio che i costi tipografici e di spedizione laddove previsti.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
% di attività che hanno rispettato i tempi concordati
Per attività si intende l'invio di un gruppo di comunicazioni eseguito temporalmente in una unica soluzione.

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le attività richieste da ACI e consegnate al recapitista nel mese di riferimento.

Definizione:
Numero di attività che hanno rispettato la pianificazione concordata con ACI.

Unità di misura:
%

Valori ammessi:
Percentuale delle attività che rispettano la pianificazione concordata con ACI.

Soglia:
ritardo per max il 5% delle attività effettuate.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Sistemi di monitoraggio interno del servizio e sistema Microsoft 365

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 16
## Pubblicazione riviste on line

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E16. Pubblicazione riviste on line

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio prevede per tutti i soci ACI con tessera in corso di validità l'accesso gratuito alla versione digitale della rivista "L'Automobile" e, per i soli soci ACI storico in possesso di tessera ISTA, ISTC e ISTF, "L'Automobile Classica".
Il prodotto viene reso disponibile tramite uno sfogliatore online in formato PDF dall'Area riservata del sito aci.it o direttamente dal sito delle riviste curato da ACI Editore.
Il servizio è richiesto dalla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio di Pubblicazione riviste on line viene erogato da ACI Informatica utilizzando applicazioni custom, sia pubblicando la rivista digitale su apposito sito accessibile ai clienti sia predisponendo le abilitazioni all'accesso alle riviste on line in base alle utenze e alle caratteristiche delle associazioni ACI e la rivista pubblicata.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

- Recepimento e controllo del file PDF predisposto dalla redazione;
- Caricamento sul sistema applicativo dello sfogliatore nella data di uscita del numero da calendario;
- Verifica e collaudo dell'esito del caricamento;
- Verifica della corretta accessibilità degli utenti, nel rispetto dei "diritti" di lettura di ciascuna categoria;
- Monitoraggio acquisti rivista digitale/ consultazioni singole copie digitali;
- Monitoraggio e controllo della disponibilità del servizio di riconoscimento socio/ utente;
- Monitoraggio e controllo del corretto processo di registrazione all'area riservata;

### 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, nel rispetto del calendario delle pubblicazioni comunicato annualmente dall'editore.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

Il servizio sarà remunerato sulla base del numero di copie digitali complessivamente rese disponibili (numero di uscite previste annualmente per numero di soci aventi diritto come identificati nel paragrafo C. Breve descrizione del Servizio).

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Rispetto dei tempi di pubblicazione sul sito web.

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutti i numeri previsti dal calendario di pubblicazione.

Definizione:
Rispetto della data di pubblicazione prevista nel calendario annuale.

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
1 giorno lavorativo di ritardo rispetto alla data indicata dal calendario.

Soglia:
Rispetto del valore soglia nel 90% delle date di pubblicazione.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Strumenti di monitoraggio interni del servizio

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 17
## Sviluppo e gestione del Network ACI-Ready2Go

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E17. Sviluppo e gestione del Network ACI-Ready2Go

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

ACI Ready2Go è il network nazionale di autoscuole ACI che punta - attraverso un percorso mirato e nuovi metodi didattici a formare conducenti più consapevoli dei rischi della guida. Il servizio di Sviluppo e gestione del Network ACI-Ready2Go è costituito da tutti i servizi e beni atti a governare il network di autoscuole quali: formazione (organizzazione corsi di guida sicura per allievi, organizzazione master a Vallelunga, supporto nell'erogazione del Metodo ACI teorico-pratico alle autoscuole etc.), beni (allestimenti autoscuole, dotazioni tecniche e informatiche, materiale di comunicazione etc.) e Back Office amministrativo e tecnico su tutto il network.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Attraverso la Rete di autoscuole presenti su tutto il territorio nazionale, il servizio contribuisce concretamente all'innalzamento dei livelli della sicurezza stradale attraverso il miglioramento delle capacità di guida dei patentati e futuri tali, trasmettendo loro una maggiore consapevolezza dei rischi stradali e la conoscenza dei comportamenti da seguire per una guida corretta e responsabile. Attraverso tale attività l'Ente persegue, inoltre, l'obiettivo di affermare e consolidare la propria immagine istituzionale ed il proprio ruolo sociale nel campo della sicurezza stradale e delle relative attività formative.
Il servizio è richiesto dalla Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo di ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il servizio consiste nelle attività di cui si riporta un macro elenco nel seguito:
- ✓ **Selezione autoscuole sul territorio –** verifica delle richieste di nuove affiliazioni proposte dagli AC;
- ✓ **Affiliazione autoscuola -** Ricezione e verifica contrattuale di affiliazione ACI-Ready2go e attivazione fornitori di beni e servizi previsti da contratto;
- ✓ **Avviamento autoscuola -** L'attività prevede un incontro da parte del personale ACI-Ready2Go presso l'autoscuola con tutto il personale per verificare che quanto previsto contrattualmente sia stato predisposto ed attivato;
- ✓ **Back-office e Assistenza -** L'attività consta di un'assistenza continua al Network Ready2Go sia di tipo tecnico sia di attività di carattere prettamente operativo;

- ✓ **Formazione allievi autoscuole e verifiche**
  - ✓ **Driving test -** L'attività di formazione consta nel supporto da parte di personale Ready2Go alle autoscuole affiliate nell'erogazione del metodo pratico ACI Ready2Go. Il personale della struttura, dunque, garantirà, secondo gli standard già da tempo previsti, che gli esercizi nelle aree vengano fatti nel rispetto degli elevati livelli di qualità e di sicurezza previsti dal Metodo ACI;
  - ✓ **Monitoraggio –** teso a verificare che la didattica integrativa denominata "Metodo ACI" sia correttamente applicata. Il processo di erogazione della formazione è certificato secondo gli standard ISO da due enti di certificazione RINA e DNV che periodicamente verificano l'applicazione del processo;
  - ✓ **Organizzazione Corsi di Guida Sicura -** L'attività prevede la realizzazione, in accordo con i Centri di Guida Sicura ACI, di un calendario messo a disposizione delle autoscuole affiliate al Network e degli AC, affinché possano prenotare corsi di guida sicura per gli allievi delle autoscuole.
  - ✓ **Comunicazione**
    - ✓ **Campagna di comunicazione e informazione -** iniziativedisupporto di comunicazioni concordate con gli AC per le proprie autoscuole. Inoltre viene effettuata a livello nazionale una campagna promozionale del brand attraverso internet e social network;
    - ✓ **Social Network** - L'utilizzo continuativo dei Social Network ufficiali Ready2Go (Facebook e Instagram) risulta determinante in considerazione del target al quale ci si rivolge.

## 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. Sono escluse le forniture di beni e/ o servizi.

## 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 E2E 18
## Servizio Gestione e Sviluppo Iniziative Educazione Stradale

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E18. Servizio Gestione e Sviluppo Iniziative Educazione Stradale

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Partecipazione a vari eventi come, ad esempio, la partecipazione attiva in progetti europei/internazionali inerenti l'educazione stradale, la formazione nelle scuole secondarie di secondo grado, il supporto in eventi di educazione stradale alla cittadinanza, la formazione della Pubblica Amministrazione, Forze dell'Ordine e Forze Armate e lo sviluppo ed implementazione della didattica integrativa ACI (Metodo ACI), relativamente al programma ministeriale, in favore delle autoscuole aderenti al Network ACI-Ready2Go.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio garantisce sia l'attuazione delle direttive dei piani e progetti ACI in ambito educazione stradale affidati ad ACI Informatica, sia il supporto ad ACI ed AC Provinciali nella realizzazione di eventi ed iniziative sulla sicurezza stradale rivolti a giovani tra i 17 e i 20 anni e adulti. Garantisce dunque l'innalzamento dei livelli della sicurezza stradale attraverso il miglioramento delle capacità di guida e trasmettendo una maggiore consapevolezza dei rischi stradali e la conoscenza dei comportamenti da seguire per una guida corretta e responsabile. Attraverso tale attività l'Ente persegue, inoltre, l'obiettivo di affermare e consolidare la propria immagine istituzionale ed il proprio ruolo sociale nel campo della sicurezza stradale e delle relative attività formative.
Il servizio è richiesto dalla Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo di ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il servizio consiste nelle attività di cui si riporta un macro elenco nel seguito:

- ✓ **Perfezionamento Metodo ACI -** Presupposto del progetto è che il Metodo ACI, che rappresenta il cuore dell'iniziativa, sia sempre in continua evoluzione. A tal fine pertanto verrà svolta una continua ottimizzazione della didattica integrativa, del programma ministeriale, anche attraverso accordi con Università italiane e gruppi di lavoro interni ed esterni alla Federazione.
- ✓ **Iniziative di Educazione Stradale -** Le iniziative sono finalizzate a sviluppare una coscienza critica sulle tematiche della mobilità e sicurezza stradale al fine di prevenire gli incidenti stradali e sviluppare una mobilità sicura e sostenibile. Atale scopo verranno realizzate iniziative di formazione con studenti delle scuole secondarie di secondo grado

- ✓ **Formazione Pubblica Amministrazione –** Al fine di garantire una formazione per una mobilità sicura e sostenibile per i dipendenti della Pubblica Amministrazione sono organizzate giornate formative teorico-pratiche tese a diffondere l'educazione stradale ed i suoi principi.
- ✓ **Progetti educazione Stradale nazionali/internazionali –** Attività relative alla mobilità ed educazione stradale in ambito di collaborazioni nazionali ed internazionali (a titolo esemplificativo e non esaustivo: Istituto Montecatone, ANAS, FIA)

## 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, ad esclusione delle forniture

## 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 E2E 19
## Gestione materiali di magazzino per fiere ed eventi

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E19. Gestione materiali di magazzino per fiere ed eventi

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio di Gestione materiali per fiere ed eventi comprende le attività necessarie ad assicurare la disponibilità di materiale informatico, promozionale e gadget presso gli stand ACI allestiti nell'ambito di manifestazioni fieristiche, eventi promozionali o eventi istituzionali. Il servizio consiste nella opportuna preparazione del materiale richiesto e trasporto a destinazione presso la sede dell'evento, nonché eventuale ritiro a fine evento e riconsegna presso il magazzino assegnato, nel rispetto dei tempi/ fasce orarie indicate.

Il servizio viene erogato a tutte le Direzioni di ACI richiedenti che ne fanno richiesta.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio di gestione materiali per fiere ed eventi si eroga per tutte le manifestazioni fieristiche, eventi promozionali ed istituzionali di interesse di ACI.

Il servizio garantisce le richieste pervenute 10 giorni lavorativi prima dell'evento. Richieste pervenute fuori da tale intervallo di tempo potranno subire parziale (o nessuna) soddisfazione e saranno oggetto di verifiche e conferme puntuali.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**

Le principali attività erogate sono:

- Ricezione ed analisi della richiesta (nelle sue componenti di tipologia e quantità di materiali richiesti, destinazioni di consegna e tempi di soddisfacimento) ed eventuale interlocuzione con i richiedenti per acquisizione delle informazioni indispensabili alla corretta erogazione del servizio;
- Verifica della disponibilità del materiale richiesto. Qualora parte del materiale non risulti disponibile (in tutto o in parte) a magazzino, il richiedente riceverà una tempestiva comunicazione sulle quantità disponibili;
- Confezionamento del materiale presso la sede di ACI Informatica di Via Fiume delle Perle – Roma. Qualora il materiale si trovasse presso altra sede (ACI, ACI Informatica, fornitore esterno, ecc.) il confezionamento viene effettuato in loco;

- Predisposizione e pianificazioni delle attività di trasporto dalla sede di confezionamento, alla sede di destinazione indicata, nella data e fascia oraria prevista;
- Predisposizione e pianificazioni delle attività di ritiro del materiale presso la sede di svolgimento dell'evento alla data e fascia oraria prevista e riconsegna in ACI Informatica.

**Attività non comprese nel Servizio**
Sono escluse dal servizio le attività di:
- allestimento e disallestimento degli stand presso l'evento
- trasporto e movimentazione di materiale diverso da quello richiesto

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato su richiesta, che deve essere effettuata almeno 10gg lavorativi prima dell'inizio dell'evento, specificando:
- elenco del materiale richiesto con le relative quantità;
- denominazione e indirizzo completo del luogo dove effettuare la consegna/ritiro;
- nominativo di un referente, corredato da indirizzo mail e recapito telefonico mobile;
- data e fascia oraria prevista per la consegna e il ritiro del materiale.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**
Il servizio sarà remunerato su base forfettaria in funzione delle risorse impegnate per ogni servizio richiesto, dei volumi/ pesi trasportati e dei Km percorsi per la consegna/ ritiro del materiale.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Puntualità di consegna

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le richieste pervenute nel rispetto dei requisiti riportati nel punto F, su base mensile.

Definizione:
Rispetto della data richiesta di consegna del materiale nel luogo indicato.

Unità di misura:
%

Valori ammessi:
90%

Soglia:
Non applicabile

***Allegato n. 1***

Strumento di rilevazione e misurazione:
Data riportate sul verbale di consegna

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 20
## Estrazione e analisi dati, erogazione e monitoraggio del processo di fatturazione attiva e passiva di ACI

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E20. Estrazione e analisi dati, erogazione e monitoraggio del processo di fatturazione attiva e passiva di ACI

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio, a supporto del processo di fatturazione attiva e passiva dell'Ente, nasce dall'esigenza di ACI di dover gestire, documentare e monitorare tutte le fasi del processo contabile relativo a tutte le attività di natura economica in cui è coinvolta con stakeholders esterni.
A tal fine ACI richiede ad ACI Informatica la gestione E2E, dalla fase di estrazione e analisi dei dati di produzione per singola linea di fatturazione (si veda oltre per il perimetro degli ambiti di interesse), fino al rilascio delle fatture via web a tutti i singoli clienti terzi (per la fatturazione attiva) nonché dal caricamento delle fatture passive, il coordinamento dei processi di validazione interni all'Ente (a carico delle Direzioni ACI di riferimento) fino all'inserimento nei sistemi contabili dell'Ente (per la fatturazione passiva).
Il servizio viene erogato mensilmente (salvo eccezioni) e prevede, in aggiunta a quanto prima indicato, la verifica della presenza (ed eventuale gestione) di errori formali e/o sostanziali, quadratura tra Ordini di Vendita da emettere e quelli emessi (ovvero da ricevere e ricevute), comunicazione a UAB per emissione fattura, invio delle fatture ai clienti tramite applicazione web e dialogo con SdI.
A supporto dell'intero processo, ACI Informatica eroga attività di monitoraggio continuo del servizio attraverso scadenzari e cruscotti di governo.
Inoltre, qualora fosse necessario, il servizio prevede anche l'invio di comunicazioni cartacee e solleciti agli attori presenti nel processo nonché l'aggiornamento delle anagrafiche clienti (es.: indirizzi PEC) sui sistemi dell'Ente.

Il servizio è richiesto dall'Ufficio Amministrazione e Bilancio (UAB) e coinvolge tutte le Direzione responsabili dei servizi erogati a terzi.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio prevede la copertura di molteplici linee di fatturazione attiva:

- Incassi Tasse PSP (Fatturazione ai punti di servizio della quota di competenza ACI a seguito della riscossione delle Tasse Automobilistiche);

- Cooperazione Tasse (Fatturazione servizi TASSE e PRA offerti nell'ambito dell'Accordo di Cooperazione con le PP.AA.);
- Soci (Fatturazione delle aliquote sociali delle tessere soci);
- PRA (Fatturazione di accesso agli archivi PRA- Ispezioni Giuridiche – accesso ad archivi Magnetico – Fatturazione dei consumi riferiti ai servizi di consultazione della Banca Dati PRA);
- Integra (Fatturazione a canone e consumo dei Servizi Integra: rimborsi Assistenza contabile ACP, consumi Protocollo informatico e consumi Invita Revisione);
- Infocamere (Fatturazione dei Diritti di Segreteria, fatturazione servizio visure e delle spese di gestione visure per Infocamere);
- Servizi DSA (Fatturazione *giornaliera* delle gare automobilistiche, dei diritti accessori e delle integrazioni gare).

Le linee di fatturazione passiva sono:

- Fatturazione Passiva Assistenza Tasse;
- Fatturazione Passiva Turismo (Carnet e Pedaggi).

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio prevede le attività di cui si riporta di seguito un elenco illustrativo ma non esaustivo.

*Fatturazione Attiva*:

- Creazione e condivisione con tutti gli attori coinvolti nel processo dello scadenzario delle attività di fatturazione e suo caricamento sul sistema di monitoraggio del servizio (SMC);
- Estrazione ed elaborazione dati dei differenti "sistemi alimentanti" per ciascuna linea di fatturazione, interrogazione dei database, gestione a 360° delle informazioni relative ai singoli servizi;
- Alimentazione del sistema ERP con i flussi provenienti dai diversi "sistemi alimentanti" prima indicati;
- Analisi dei flussi di output e controlli di qualità, risoluzione anomalie dati;
- Gestione comunicazioni con ACI per l'avvenuto caricamento dei dati sul sistema gestionale;
- Gestione della quadratura e controllo degli Ordini di Vendita caricati sul sistema gestionale rispetto alle fatture emesse;
- Gestione rapporti con le Direzioni ACI interessate per la corretta gestione degli esiti dei caricamenti;
- Supporto agli utenti per la risoluzione di verifica puntuali ed approfondimenti sulle fatture emesse;
- Gestione della Fatturazione Web verso il cliente finale e al fine di adempiere ai vincoli del Sistema di Interscambio (SdI);
- Gestione e postalizzazionedi note di debito, solleciti e comunicazioni cartacee qualora le fatture, a causa di assenza PEC o nel caso di PEC errate, non fossero recapitate al destinatario;
- Gestione integrata dei fornitori di stampa e recapito, e relativi contratti passivi;

- Monitoraggio degli indicatori di qualità e di servizio, anche attraverso la gestione e la condivisione di uno scadenzario che permette di manutenere un sistema attivo di monitoraggio del servizio;
- Rendicontazione;
- Reportistica su richiesta.

*Fatturazione Passiva*:

- Caricamento sui sistemi dell'Ente dei flussi relativi alle richieste di fatturazione dagli stakeholders esterni e raccolta degli elementi di monitoraggio del servizio (es.: fatture elaborate);
- Dialogo con il gestore ACI finalizzato alla verifica, integrazione e successiva approvazione dei dati caricati per lo svolgimento delle fasi successive;
- Pubblicazione sui sistemi dell'Ente degli ordini fatturabili dai terzi e successivo dialogo con i fornitori interessati;
- Caricamento dei dati contabili sul sistema ERP di ACI.

Il servizio non comprende le attività di supporto tecnico/operativo ad ACI per l'utilizzo dei sistemi software riferiti al servizio oggetto di descrizione e non include l'impiego di eventuali risorse per il settaggio di parametri di sistema.

## 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.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Puntualità dei flussi lavorati ed inviati ad ACI nei tempi concordati.

Ambito di applicazione dello SLA:

I flussi si ritengono lavorati e inviati nei tempi concordati se rispettano le date dello scadenzario, di norma entro il 10 del mese successivo al periodo di fatturazione.
Sono esclusi dal calcolo i flussi giornalieri per i Servizi DSA.

Definizione:

Rispetto dei tempi di invio dei flussi lavorati ad ACI.

Unità di misura:

Giorni lavorativi

***Allegato n. 1***

Valori ammessi:
5gg lavorativi rispetto alle date concordate con ACI.

Soglia:
85% dei flussi inviati su base mensile.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Comunicazione formale via e-mail dal gestionale aziendale dell'avvenuto caricamento dei dati a sistema.

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 21
## Gestione Competenze AA.CC. per Bollo Auto ("Servizio 0.12 €")

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E21. Gestione Competenze AA.CC. per Bollo Auto ("Servizio 0.12 €")

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio prevede lo svolgimento di tutte le attività finalizzate alla riscossione, da parte degli AA.CC., della aliquota di competenza relativa all'incasso delle tasse automobilistiche pagate dagli utenti presso le Delegazione ACI.
Tali attività prevedono la raccolta dei Contratti firmati dagli Automobile Club Provinciali e dalle Delegazione ACI, a raccolta e valorizzazione dei movimenti "bolli" mensili riscossi in ciascuna delegazione, il monitoraggio dei flussi di fatturazione (movimenti bolli), gestione del flusso di addebito per le delegazioni contrattualizzate, l'invio di conferma delle prefatture all'AC aderente, la comunicazione all'AC delle fatture emesse ed inviate allo SDI. Comunicazione agli AC delle fatture incassate e degli eventuali insoluti.
Il servizio viene erogato secondo modalità, tempi, attività definite, concordate con ACI e gli AA.CC.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Servizi Informativi e Innovazione di ACI ed è inserito nel contratto Integra.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio di gestione competenze AA.CC. viene erogato da ACI Informatica utilizzando applicazioni custom, elaborando la gestione della fatturazione sulla base dei dati ufficiali forniti dagli applicativi Sintaplus, GIC, GSAWeb2.
Gli addebiti alle Delegazioni sono effettuati attraverso i moduli custom dell'applicativo COL e con la gestione degli insoluti.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il Servizio consiste nelle attività di seguito elencate a titolo esemplificativo:

- Contrattualizzazione del servizio da parte di AACC e delegazioni aderenti (una tantum all'avvio del servizio) con controllo giornaliero di arrivo dei contratti di adesione;
- Estrazione e controllo mensile dei movimenti riscossione bollo dagli applicativi Tasse (es.: SINTAPLUS);
- Generazione delle prefatture con periodicità mensile;
- Controllo e quadrature tra i movimenti provenienti dai sistemi tasse e le pre-fatture generate dai sistemi contabili degli ACP (es.: GSAWeb2);

- Generazione delle fatture con periodicità trimestrale;
- Controllo e quadratura delle fatture (es.: assenza duplicati, verifica corrispondenza con il numero delle prefatture, etc.);
- Generazione degli xml delle fatture da inviare allo SDI;
- Generazione degli xml degli SDD da inviare al sistema bancario per l'incasso;
- Quadratura degli SDD generati (es.: assenza duplicati, verifica corrispondenza con le fatture generate, etc.);
- Generazione del file xml delle fatture da inviare in banca per l'incasso tramite Sepa;
- Generazione ed invio della reportistica giornaliera per gli AC relativamente alla sottoscrizione da parte delle delegazioni del modulo SEPA (attività una tantum in corrispondenza del periodo di avvio di un AASCC o adesione di nuove delegazioni);
- Generazione ed invio agli AC della reportistica mensile relativamente alle fatture emesse;
- Generazione ed invio agli AC della reportistica mensile relativamente alle fatture incassate e quelle che sono andate insolute.

## 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. La frequenza di fatturazione è prevista trimestralmente.
Le richieste di nuove adesioni e/o abbandoni devono pervenire entro il mese precedente la fine del trimestre per essere attivate nel primo trimestre utile successivo.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**
Il servizio sarà remunerato sulla base della quantità di Delegazioni aderenti al servizio.

## A. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Percentuale delle fatture lavorate ed inviate dal servizio ai clienti nei tempi stabiliti

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le fatture oggetto del servizio

Definizione:
Rispetto delle date previste nel calendario concordato con ACI relativamente all'invio delle fatture al sistema SDI

Unità di misura:
%

Valori ammessi:
Rispetto delle date concordate per il 95% delle fatture da inviare allo SDI

***Allegato n. 1***

Soglia:
Rispetto del valore ammesso per almeno 3 trimestri annui.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Sistemi di monitoraggio interni del servizio e reportistica sul sistema contabile GSAWeb2.

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 22
## . ANCI Digitale - Fatturazione attiva e passiva Visure PRA

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E22. ANCI Digitale - Fatturazione attiva e passiva Visure PRA

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio "ANCI Digitale - Fatturazione attiva e passiva Visure PRA", richiesto dalla Direzione ACI Gestione e Sviluppo PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali di ACI, si occupa di governare il Contratto di collaborazione tra ACI Informatica e ANCI Digitale che disciplina l'erogazione dei servizi per la consultazione della Banca Dati PRA agli Enti (Comuni e altre P.A.L.) convenzionati con ANCI Digitale, attraverso i sistemi di ANCI Digitale.
Sono incluse nel servizio le elaborazioni dati che consentono di dare seguito agli adempimenti per la Fatturazione Attiva e Passiva.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio viene erogato da ACI Informatica utilizzando applicazioni opportunamente realizzate ed elaborando i dati presenti nei sistemi informatici di riferimento.
I principali attori del servizio sono: ACI, ACI Informatica, ANCI Digitale, Enti convenzionati con ANCI Digitale.
Il rapporto tra ACI Informatica e ANCI Digitale è correlato inscindibilmente al Contratto stipulato tra ACI e ANCI Digitale, in base al quale ACI garantisce ad ANCI Digitale la consultazione della Banca Dati del PRA.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta di seguito un elenco non esaustivo:

- Definizione e sottoscrizione del Contratto di collaborazione tra ACI Informatica e ANCI Digitale che disciplina l'erogazione dei servizi per la consultazione della Banca Dati PRA agli Enti convenzionati con ANCI Digitale;
- Ricezione e analisi del Contratto stipulato tra ACI e ANCI Digitale, per la consultazione della Banca Dati del PRA, al fine di verificare la coerenza delle regole di Fatturazione Attiva del servizio;
- Ricezione ed elaborazione flussi dati da ANCI Digitale, contenenti l'elenco degli Enti che hanno stipulato, rinnovato o receduto il Contratto con ANCI Digitale nel corso dell'anno;
- Invio flussi ad ANCI Digitale, contenenti i dati quantitativi inerenti i consumi, articolati per Ente, al fine di abilitare ANCI Digitale alla Fatturazione nei confronti degli Enti;

- Elaborazione dati per la Fatturazione Attiva dei servizi di consultazione della Banca Dati del PRA;
- Analisi dei flussi di output di Fatturazione Attiva e controlli di qualità;
- Interazioni con ANCI Digitale al fine di rimuovere eventuali anomalie/disallineamenti riscontrati nei flussi di Fatturazione Attiva;
- Aggiornamento Reportistica contenente gli importi di Fatturazione Attiva;
- Invio ad ACI della Reportistica contenente gli importi di Fatturazione Attiva, al fine di consentire il conguaglio di fine anno (la Fatturazione Attiva verso ANCI Digitale è eseguita da ACI mensilmente sulla base di importi fissi stimati);
- Elaborazione dati per la Fatturazione Passiva dei servizi di consultazione della Banca Dati del PRA, secondo quanto stabilito nel Contratto di collaborazione tra ACI Informatica e ANCI Digitale;
- Interazioni con ANCI Digitale al fine di rimuovere eventuali disallineamenti riscontrati nei dati di Fatturazione Passiva (es. volumi sottodimensionati);
- Inserimento dati nei sistemi di ACI Informatica per dare seguito alla Fatturazione Passiva, al fine di corrispondere ad ANCI Digitale gli importi di competenza;
- Supporto ad ANCI Digitale per richieste di verifica e di approfondimenti sui dati di Fatturazione (ove richiesto);
- Monitoraggio degli indicatori di qualità e di servizio;
- Rendicontazione e Reportistica.

Sono escluse dal servizio le attività di assistenza agli Enti convenzionati con ANCI Digitale, le eventuali implementazioni ai sistemi informatici necessarie per modifiche normative/ contrattuali, l'assistenza per problematiche/ evoluzioni tecnologiche, il supporto tecnico per l'utilizzo dei sistemi informatici di riferimento.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'elaborazione dei dati di Fatturazione Attiva è eseguita mensilmente, ordinariamente entro il giorno 15 del mese, a seguito della ricezione del flusso inviato da ANCI Digitale.
L'invio ad ACI della Reportistica contenente gli importi di Fatturazione Attiva è eseguito con cadenza annuale, al termine delle elaborazioni riferite ai consumi di dicembre.
L'inserimento nei sistemi di ACI Informatica dei dati di Fatturazione Passiva è eseguito con cadenza trimestrale, al termine delle elaborazioni di Fatturazione Attiva riferite ai consumi del trimestre di riferimento.
Il supporto agli utenti 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.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

***Allegato n. 1***

Nome dello SLA:
Data di invio della reportistica annuale di Fatturazione Attiva

Ambito di applicazione dello SLA:
Fase di conguaglio annuale degli importi di Fatturazione Attiva

Definizione:
Giorni necessari all'invio ad ACI della Reportistica annuale di Fatturazione Attiva

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
5 giorni lavorativi a partire dalla data di completamento delle elaborazioni di Fatturazione Attiva riferite ai consumi di dicembre**, vincolate alla fornitura da parte di ANCI Digitale dell'elenco degli Enti che hanno stipulato, rinnovato o receduto il Contratto con ANCI Digitale**

Soglia:
Non Applicabile

Strumento di rilevazione e misurazione:
Mail di consegna ad ACI dell'elaborato contenente la reportistica annuale di fatturazione attiva

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 23
## Forniture Dati Incidenti Stradali

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E23. Forniture Dati Incidenti Stradali

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio Forniture Dati Incidenti Stradaligestisce le attività finalizzate alla erogazione dei flussi di dati previsti dagli accordi vigenti tra l'Automobile Club d'Italia e specifici Enti Esterni (Commissione Europea, ISTAT, ANAS, IRTAD, EuroRAP, ETSC, Prefetture italiane, ecc.) nonché utenti privati.

Le principali forniture erogate sono:

- Fornitura per AC Provinciali ("Bollettini");
- Fornitura per Datamart Incidenti Stradali;
- Fornitura LinkPRA (database integrato dei veicoli, dati ISTAT-PRA);
- Fornitura coordinate geografiche per CE;
- Fornitura per IRTAD;
- Fornitura per EuroRAP;
- Fornitura per ANAS;
- Fornitura per Prefetture (Incidenti dovuti alla eccessiva Velocità);
- Fornitura dati Veicoli e Incidenti Stradali;
- Fornitura dati Veicoli da PRA per ISTAT;
- Localizzazione incidenti su viabilità principale: Autostrade, Strade Statali ed ex-Statali;
- Localizzazione incidenti su viabilità secondaria: Strade Provinciali;
- Contravvenzioni elevate dalle Polizie Municipali (comuni capoluogo di provincia).

Il Servizio prevede inoltre la possibilità - da valutarsi di volta in volta sulla base delle effettive disponibilità del momento - di eseguire forniture una tantum, non precedentemente catalogate e pianificate, che vengono predisposte all'uopo su richiesta esplicita di ACI.

Il Servizio è richiesto dalla Direzione Educazione Stradale, Mobilità e Turismo (Area Professionale Statistica) di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio è erogato da risorse di ACI Informatica, utilizzando applicazioni sia standard che specificatamente sviluppate e relazionate con il database degli Incidenti Stradali ACI.
Il Servizio è svolto per conto di ACI e in collaborazione con ISTAT, nell'ambito delle collaborazioni istituzionali da ACI statuite con specifici enti esterni ovvero nel caso di forniture una tantum richieste ad ACI da clienti privati.

Oggetto del Servizio sono i dati degli incidenti stradali archiviati nel database di riferimento e quelli dei veicoli coinvolti negli stessi incidenti e desunti dall'archivio PRA, nonché i dati censiti negli elenchi stradali di cui ACI è titolare. Sono altresì trattati dal Servizio, nell'ambito di alcune specifiche forniture, i dati sui flussi di traffico (EuroRAP) e quelli relativi alle infrazioni contestate dalle Polizie Municipali (Contravvenzioni).

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito.

- In caso di forniture già previste e codificate:
  - Pianificazione dell'attività nell'ambito delle tempistiche consolidate;
  - Manutenzione ordinaria (aggiornamento) delle procedure esistenti;
  - Estrazione ed elaborazione dei dati secondo il formato previsto;
  - Invio della fornitura ad ACI e, se previsto, all'utente finale del Servizio, con comunicazione degli esiti dell'elaborazione;
  - Supporto ad ACI e/o agli utenti finali per verifiche e approfondimenti (se richiesto);
- In caso di richieste una tantum da parte di ACI:
  - Ricezione e analisi della richiesta, valutazione di fattibilità e opportune verifiche per adeguata pianificazione dell'attività;
  - (Eventuale) Conferma di fattibilità e comunicazione ad ACI della data pianificabile per l'invio della fornitura;
  - Elaborazione della richiesta, interrogazione dei DB, estrazione dei dati e predisposizione delle tabelle nel formato di volta in volta concordato;
  - Analisi dell'output e verifica della sua corrispondenza alla richiesta ricevuta;
  - Invio ad ACI della fornitura, con comunicazione degli esiti dell'elaborazione;
  - Supporto ad ACI e/o agli utenti finali per verifiche e approfondimenti (se richiesto);
- Richiesta (via PEC), raccolta, archiviazione, analisi ed eventuali conseguenti richieste di integrazione e/o chiarimenti, con relative annotazioni, delle contravvenzioni elevate dalle Polizie Municipali, e solleciti ai comuni inadempienti;
- Caricamento dell'ultima annualità disponibile sul Datamart Incidenti Stradali, e comunicazione ad ACI dell'avvenuto rilascio;
- Aggiornamento e caricamento sul database Incidenti Stradali ACI della tabella comuni valida per l'anno, integrata con le informazioni relative a popolazione residente e parco circolante.

Non sono comprese nel perimetro standard del Servizio le attività di manutenzione evolutiva delle procedure già in esercizio, che andranno opportunamente pianificate e valutate separatamente.

Rimangono inoltre escluse dal perimetro del Servizio le attività di analisi e codifica di nuove forniture annuali/ periodiche eventualmente richieste da ACI, e quelle di sviluppo delle relative procedure IT.

## 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.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Tempi di consegna della fornitura

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le richieste di fornitura dati Incidenti Stradali pervenute alla Struttura Statistiche Incidentalità Stradale da parte di ACI

Definizione:
Rispetto della data di consegna prefissata annualmente per la consegna ad ACI della specifica fornitura, misurato su base trimestrale

È ammessa la ripianificazione della data di consegna in caso di concomitanza con altra fornitura alla quale ACI abbia assegnato priorità o per altra causa esterna non attribuibile ad ACI Informatica

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
15 gg lavorativi

Soglia:
90% delle forniture pianificate nel trimestre di riferimento

Strumento di rilevazione e misurazione:
Mail di consegna ad ACI della specifica fornitura

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 24
## Gestione dati ISTAT

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E24. Gestione dati ISTAT

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio Gestione dati ISTAT provvede, in nome e per conto di ACI, all'analisi delle informazioni annualmente trasmesse da ISTAT e alla successiva segnalazione ad ISTAT delle opportune correzioni da operare sui dati. Il Servizio prevede altresì l'alimentazione annuale e la manutenzione periodica del database degli Incidenti Stradali ACI.
Il Servizio è erogato per la Direzione Educazione Stradale, Mobilità e Turismo (Area Professionale Statistica) di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio è erogato da risorse di ACI Informatica, utilizzando applicazioni sia standard che specificatamente sviluppate e relazionate con il database di riferimento.
Il Servizio è svolto su mandato di ACI e in collaborazione con ISTAT.
Oggetto del Servizio sono i dati degli incidenti stradali trasmessi annualmente da ISTAT, che vengono esaminati, completati e/o corretti e infine opportunamente archiviati.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

- Ricezione e analisi dei dati degli incidenti stradali annualmente trasmessi da ISTAT;
- Censimento e segnalazione ad ISTAT delle opportune correzioni da apportare al file;
- Alimentazione annuale e manutenzione periodica del database degli Incidenti Stradali ACI;
- Manutenzione periodica delle procedure IT correlate;
- Correzione dei dati degli incidenti stradali in serie storica.

Non è compreso nel perimetro del servizio lo sviluppo di nuove funzionalità eventualmente richieste da ACI nell'ambito dell'archiviazione e la gestione dei dati ISTAT.

### 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.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Tempi di consegna dati definitivi incidenti stradali

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutti i dati degli incidenti stradali riferiti all'ultima annualità disponibile trasmessi da ISTAT entro la finestra temporale concordata per l'anno

Definizione:
Rispetto della data di consegna prefissata annualmente (es.: 25 settembre) per la consegna ad ISTAT dei dati annuali definitivi degli incidenti stradali lavorati e corretti

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
10 gg lavorativi

Soglia:
100% dei dati da trasmettere (sono esclusi i dati pervenuti o rettificati oltre il 15 luglio)

Strumento di rilevazione e misurazione:
Mail di consegna ad ISTAT

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 25
## Gestione Elenchi stradali

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E25. Gestione Elenchi stradali

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio Gestione Elenchi stradali assicura la manutenzione degli elenchi stradali di cui ACI è titolare. Nel corso dell'anno, su richiesta o all'occorrenza, si provvede ad aggiornare i dati divenuti obsoleti attraverso la consultazione dei siti dei diversi Enti gestori ovvero tramite il contatto diretto e l'interscambio di informazioni con le amministrazioni interessate. Gli elenchi aggiornati vengono poi caricati in apposite tabelle sul database degli Incidenti Stradali ACI.
Il Servizio è erogato per la Direzione Educazione Stradale, Mobilità e Turismo (Area Professionale Statistica) di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio è erogato da risorse di ACI Informatica, utilizzando applicazioni standard. L'aggiornamento delle tabelle sul database degli Incidenti Stradali ACI avviene annualmente, mediante procedure specificatamente sviluppate. Il Servizio è svolto su mandato di ACI.
Oggetto del Servizio sono i dati afferenti alle strade della viabilità extraurbana principale (Autostrade, Strade Statali, ex-Statali e assimilate) e a quelle della viabilità extraurbana secondaria (Strade Regionali e Provinciali). Per ciascuna delle strade considerate, gli elenchi contengono una serie di informazioni da manutenere (regione e provincia di riferimento, codice e denominazione della strada, capisaldi km ed estesa chilometrica complessiva, competenza amministrativa/gestionale).

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

- Reperimento e raccolta delle informazioni aggiornate relative alle strade considerate;
- Normalizzazione delle informazioni raccolte;
- Aggiornamento periodico degli elenchi sulla base delle nuove informazioni raccolte;
- Inserimento delle nuove strade censite;
- Segnalazione o eliminazione (a seconda delle specifiche circostanze) delle strade declassate;
- Indicazione delle tratte stradali (o delle porzioni di tratta) di competenza ANAS;
- Censimento e/o aggiornamento della competenza amministrativa, se conosciuta, per ciascuna tratta (o porzione di tratta), con indicazione dei relativi capisaldi km;

- Indicazione delle tratte stradali georeferenziate sul grafo ACI;
- Indicazione delle tratte stradali facenti parte della rete EuroRAP;
- Eventuale apposizione di note esplicative per descrivere casi dubbi o complessi;
- Aggiornamento delle codifiche ISTAT relative a ciascuna tratta stradale;
- Caricamento annuale degli elenchi sul database degli Incidenti Stradali ACI e manutenzione periodica delle relative tabelle;
- Manutenzione periodica delle procedure IT correlate.

Non è compresa nel perimetro standard del Servizio l'attività di manutenzione straordinaria degli elenchi stradali (es.: aggiornamento integrale - tutte le regioni e province - dello stradario viabilità secondaria), che andrà opportunamente pianificata e valutata a parte.

## 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.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Tempi di consegna elenchi stradali ACI aggiornati

Ambito di applicazione dello SLA:
Dati disponibili di tutte le strade della viabilità extraurbana principale (Autostrade, Strade Statali, ex-Statali e assimilate) e secondaria (Strade Provinciali e Regionali)

Definizione:
Rispetto della data di consegna prefissata annualmente (es.: 31 ottobre) per la consegna ad ACI degli elenchi stradali aggiornati

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
15 gg lavorativi

Soglia:
95% delle modifiche richieste o accertate entro il 31 marzo

Strumento di rilevazione e misurazione:
Mail di consegna ad ACI

***Allegato n. 1***

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 26
## Servizi GIS

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E26. Servizi GIS

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio Servizi GIS presiede alle attività finalizzate a rappresentare graficamente il fenomeno degli Incidenti Stradali e si articola in 3 macro fasi:

1) Realizzazione e manutenzione dei Grafi Stradali ACI;
2) Normalizzazione e bonifica delle coordinate geografiche relative ai dati incidentalità;
3) Creazione Mappe Tematiche relative all'incidentalità.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio è erogato utilizzando principalmente applicazioni specificamente sviluppate.
Il Servizio è svolto su mandato di ACI e in collaborazione con ISTAT.
Oggetto del Servizio sono:

- I grafi stradali ACI, quello lineare (rete stradale georeferenziata ACI) e quello puntuale (database dei cippi km relativi alle strade georeferenziate), e tutte le informazioni ad essi associate;
- Basi territoriali ISTAT (shapefile dei confini di regioni, province e comuni);
- I dati degli incidenti stradali trasmessi annualmente da ISTAT, che vengono esaminati, completati e/o corretti (per la parte che compete al Servizio in oggetto).

Il Servizio è richiesto dalla Direzione Educazione Stradale, Mobilità e Turismo (Area Professionale Statistica) di ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

- Georeferenziazione della nuova porzione di rete stradale eventualmente individuata e concordata con ACI per l'anno;
- Manutenzione del grafo stradale lineare ACI (rete stradale già georeferenziata);
- Manutenzione del grafo stradale puntuale ACI (database dei cippi km relativi alle strade georeferenziate), ed eventuale integrazione dei cippi km censiti o pervenuti in aggiunta;
- Georeferenziazione degli incidenti stradali annualmente trasmessi da ISTAT:
  - Analisi preliminare delle coordinate geografiche presenti/ assenti nel file ISTAT;

- Individuazione dei diversi sistemi utilizzati dai rilevatori per l'indicazione delle coordinate, ed uniformazione al formato standard europeo (tipo WGS84 proiezione geografica);
- Ricerca e recupero, ove possibile, delle coordinate geografiche per gli incidenti nei quali queste erano assenti o errate ab origine;
- Analisi formale delle coordinate geografiche e armonizzazione dei formati;
- Controllo di congruenza territoriale;
- Controllo di prossimità comunale;

- Assegnazione del km+hm, tramite coordinate geografiche, agli incidenti avvenuti sulla rete stradale georeferenziata che ne erano originariamente privi;
- Assegnazione delle coordinate geografiche, tramite km+hm, agli incidenti avvenuti sulla rete stradale georeferenziata che ne erano originariamente privi;
- Creazione di mappe tematiche relative all'incidentalità.

La produzione di eventuali mappe tematiche richieste in aggiunta a quelle previste per le forniture LIS ed EuroRAP è compresa tra le attività in carico al Servizio, ma soggetta a previa valutazione di fattibilità e verifiche per adeguata pianificazione.

## 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

Nome dello SLA:
Percentuale di coordinate geografiche validate.

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutti i dati degli incidenti stradali riferiti all'ultima annualità disponibile trasmessi da ISTAT entro la finestra temporale concordata per l'anno.

Definizione:
Numero di incidenti con coordinate geografiche presenti e validate rispetto al totale degli incidenti stradali dell'ultima annualità disponibile. Sono esclusi i dati pervenuti o rettificati oltre il 15 luglio ed eventuali mancate forniture di coordinate non dipendenti da ACI Informatica.

Unità di misura:
%
Valori ammessi:

90%

Soglia:
100% dei dati da elaborare

Strumento di rilevazione e misurazione:
Comunicazione ufficiale del dato nella mail di consegna ad ISTAT della fornitura annuale coordinate geografiche per la Commissione Europea.

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 27
## Servizi LIS (Portale Localizzazione Incidenti Stradali)

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E27. Servizi LIS (Portale Localizzazione Incidenti Stradali)

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio Servizi LIS (portale localizzazione incidenti stradali) presiede alle attività finalizzate alla pubblicazione dei dati annuali d'incidentalità sul portale LIS (www.lis.aci.it). Il Servizio prevede la fornitura di dati statistici e mappe tematiche per il caricamento sul sito, la successiva verifica del buon esito dei diversi processi di upload, le attività proprie dell'up-load dei dati.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio è erogato utilizzando applicazioni specificamente sviluppate e relazionate con il database degli Incidenti Stradali ACI. Il Servizio è svolto su mandato di ACI e in collaborazione con ISTAT.
Oggetto del servizio sono i dati degli incidenti stradali dell'ultimo quinquennio disponibile, elaborati per due diversi ambiti di analisi (Dati Generali e Dati Localizzati sulla rete viaria extraurbana principale), che vengono resi disponibili e pubblicati attraverso la loro esposizione sul portale LIS.

Sono escluse dal perimetro del presente Servizio le attività di "Analisi e Progettazione" propedeutici alla realizzazione di eventuali sviluppi e miglioramenti dei prodotti Software di supporto all'erogazione del servizio (incluso il portale LIS), nonché le successive attività di "Sviluppo Software" propriamente detta.

Il Servizio è richiesto dalla Direzione Educazione Stradale, Mobilità e Turismo (Area Professionale Statistica) di ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

- Elaborazione della tabella Dati Generali degli Incidenti Stradali, strutturata per regione e provincia (dati relativi all'ultimo quinquennio disponibile);
- Elaborazione dei Dati degli Incidenti Stradali Localizzati sulla rete viaria extraurbana principale, per un totale di 7 diverse tabelle: Dati Localizzazione (relativa all'ultimo triennio disponibile e strutturata per regione, provincia, strada e km), Imprecisati+Male Attribuiti, Tab Mesi, Tab Giorno Sett, Tab Ore, Tab Tipo Intersezione (tutte relative

all'ultimo anno disponibile e tutte strutturate per regione, provincia e strada), Tab Comuni (relativa all'ultimo anno disponibile e strutturata per regione, provincia, comune e strada);

- Fornitura delle mappe tematiche relative ai Dati degli Incidenti Stradali Localizzati sulla rete viaria extraurbana principale, nelle 3 diverse tipologie concordate (Incidenti per Km, Incidenti Mortali per Km, Geolocalizzazione degli Incidenti) e aggiornamento delle relative label descrittive;
- Produzione dei file documentali a supporto della pubblicazione annuale (Modifiche alla Rete Stradale + Elenco corrispondenze ex-SS) e aggiornamento dei valori presenti nella Nota Metodologica sulla Localizzazione (anno, % di incidenti localizzati e % di morti in incidenti localizzati);
- Caricamento dei dati e delle mappe negli ambienti di collaudo e di esercizio;
- Verifica del buon esito dei diversi processi di upload sul sito LIS;
- Autorizzazione alla pubblicazione, previo dialogo con ACI.

Non sono comprese nel perimetro del Servizio, e andranno quindi opportunamente pianificate e valutate a parte, l'integrazione e l'elaborazione di dati aggiuntivi, eventualmente richiesti da ACI nell'ambito della fornitura, che abbiano impatti sulle procedure IT già in esercizio.

## 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.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Tempi di pubblicazione edizione annuale LIS.

Ambito di applicazione dello SLA:

Tutti i contenuti previsti per l'edizione annuale di LIS: dati degli incidenti stradali - riferiti alle ultime annualità disponibili ed elaborati secondo la duplice fornitura concordata (Dati Generali e Dati Localizzati) - relative mappe (afferenti alla sola rete viaria extraurbana principale georeferenziata ACI) e file documentali a supporto.

Definizione:

Rispetto della data prefissata annualmente (es.: 15 novembre) per il rilascio in esercizio dell'edizione annuale LIS.

Unità di misura:

Giorni lavorativi.

Valori ammessi:
10 gg lavorativi.

Soglia:
Per la pubblicazione dei soli file documentali a supporto (Modifiche alla Rete Stradale + Elenco corrispondenze ex-SS) sono ammessi 5gg lavorativi ulteriori.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Mail di comunicazione ad ACI dell'avvenuto rilascio in esercizio dell'edizione annuale di LIS.

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 28
## Centrale di Committenza

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E28. Centrale di Committenza

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio Professionale Specialistico

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio di centralizzazione degli acquisti svolto da ACI Informatica è un processo strategico e operativo di gestione dell'approvvigionamento di lavori, beni e servizi. Si propone di implementare una serie di strategie volte a garantire una gestione ottimale degli approvvigionamenti, con particolare attenzione ai seguenti obiettivi:

- Consentire una progressiva riduzione della spesa complessiva, garantendo al contempo il soddisfacimento dei fabbisogni di approvvigionamento.
- Ottimizzare gli acquisti, riducendo il volume totale di contratti e forniture, al fine di massimizzare l'efficienza e ridurre i costi complessivi.
- Garantire un miglior presidio e governo dell'intero processo di acquisto nel rispetto delle normative di riferimento, assicurando la conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia di procurement.
- Perseguire una razionalizzazione delle procedure e il contenimento dei costi di acquisizione di lavori, beni e servizi, attraverso l'implementazione di processi efficienti e la semplificazione delle pratiche amministrative.

Il servizio di Centrale di Committenza si propone l'obiettivo di supportare ACI nel processo di ottimizzazione degli approvvigionamenti, garantendo una gestione trasparente, efficiente e conforme alla normativa, al fine di soddisfare al meglio le esigenze dell'organizzazione richiedente e contribuire al suo successo complessivo.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Patrimonio di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio di centralizzazione degli acquisti si applica a tutte le esigenze di approvvigionamento di lavori, beni e servizi di ACI.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Le attività previste per l'esecuzione del servizio sono principalmente le seguenti:

<u>Organizzazione</u>:

- Aggregazione della domanda: Identificazione e raggruppamento dei fabbisogni di acquisto, al fine di massimizzare l'efficienza e ottenere economie di scala.

- Qualificazione dei fornitori: Valutazione e selezione dei fornitori in base a criteri quali affidabilità, esperienza, capacità finanziaria, qualità dei prodotti/servizi offerti e conformità normativa. Attività di analisi per implementare una gestione delle performance e del rischio delle forniture differenziata per i principali cluster contrattuali identificati (tenendo conto dell'impatto sui volumi e dei disservizi, nonché della numerosità degli operatori di mercato e della strategia di acquisizione utilizzata).

Programmazione:

- Pianificazione strategica degli acquisti, attraverso la definizione degli obiettivi, delle priorità e delle strategie per soddisfare i bisogni dell'organizzazione in modo efficace ed efficiente. Questa fase coinvolge l'identificazione dei beni e dei servizi necessari, la valutazione dei fornitori potenziali, la definizione dei tempi e delle modalità di acquisto, nonché la stima delle risorse finanziarie e umane necessarie per completare con successo il processo di procurement. Inoltre, tiene conto di fattori esterni come le fluttuazioni del mercato, le normative vigenti e le considerazioni di sostenibilità, al fine di massimizzare il valore ottenuto dagli acquisti e mitigare i rischi associati.

  Le linee strategiche in ambito approvvigionamento e acquisti seguono i seguenti criteri:

  - ✓ Adeguamento al nuovo processo di acquisto definito dal Nuovo Codice Appalti D.Lgs. 36/2023, in particolare per quanto concerne l'utilizzo delle nuove piattaforme e la formazione sulla nuova normativa.
  - ✓ Accorpamento delle esigenze.
  - ✓ Riduzione del numero di affidamenti a vantaggio di procedure a maggiore valore aggiunto sia in termini di lotti che di anni
  - ✓ Drastica riduzione degli affidamenti diretti o in caso di reali vincoli tecnologici e/o di know-how, ampliamento della durata dei contratti al fine di ottenere economie di scala a vantaggio dell'amministrazione.
  - ✓ Massimizzazione dell'utilizzo degli strumenti CONSIP (Accordi Quadro, Convenzioni, RdO, Ordini Diretti e MEPA) in sostituzione delle procedure sopra e sotto sogli comunitaria e degli affidamenti diretti.
  - ✓ Semplificazione ed agevolazione, per quanto di competenza, del percorso di attuazione della strategia di digital transformation e accrescimento di efficienza ed efficacia dei processi operativi di Acquisto.
  - ✓ Contenimento della spesa per l'acquisto di beni e servizi.
  - ✓ Minimizzazione dell'impatto ambientale (diretto e indiretto) e contributo agli obiettivi complessivi di sostenibilità, per quanto di competenza.

Gestione delle procedure di gara sopra e sotto soglia:

Ricezione della Richiesta d'Acquisto (RdA)

- ✓ Valutazione dettagliata del Capitolato Tecnico: una volta ricevuta la RdA, si procede con una valutazione approfondita del Capitolato Tecnico, che comprende la definizione dei requisiti e delle specifiche necessarie per il prodotto o servizio oggetto della gara, garantendo una comprensione chiara e dettagliata delle necessità dell'organizzazione.
- ✓ Predisposizione di tutti gli atti di gara, a titolo indicativo e non esaustivo: Determina a contrarre, Lettera d'invito, Domanda di partecipazione, Disciplinare di gara e Allegati.
- ✓ Pubblicazione della procedura.
- ✓ Gestione dei chiarimenti.

- ✓ Nomina della commissione di gara.
- ✓ Redazione dei verbali di gara.
- ✓ Esecuzione dei controlli propedeutici all'aggiudicazione.
- ✓ Stipula del contratto: stipula del contratto con il fornitore selezionato.

Presidio delle gare complesse:
Gestione delle procedure di gara che richiedono un approccio particolarmente sofisticato, quali gare per l'innovazione, benchmarking, GPP (Green Public Procurement). Questo include la definizione delle modalità di partecipazione, la valutazione delle proposte innovative e la promozione di criteri di sostenibilità.

Monitoraggio:

- L'attività di monitoraggio dei contratti ha come finalità una tempestiva riprogrammazione dei fabbisogni e una definizione delle strategie acquisitive conseguente ad un'attenta analisi dei mercati, per conseguire risultati ottimali in termini di:
- ✓ Riduzione del numero dei contratti e dei fornitori.
- ✓ Incremento dell'utilizzo degli strumenti Consip.
    - Ulteriore riduzione dei tempi previsti di affidamento delle procedure di acquisto al fine di soddisfare nel minor tempo possibile le esigenze manifestate dalle strutture richiedenti dell'Ente.
- ✓ Riduzione della spesa complessiva attraverso prezzi d'acquisto più bassi di quelli posti a base d'asta.

Controlli ex-ante ed ex-post:

- Controlli ex-ante: Verifica preventiva dei requisiti di acquisto e delle procedure di gara per garantire la conformità normativa e l'ottimizzazione delle risorse.
- Controlli ex-post: Verifica retrospettiva dell'efficacia e dell'efficienza delle decisioni di acquisto e dell'esecuzione contrattuale, al fine di identificare eventuali miglioramenti e mitigare rischi futuri.

## 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 tariffe specifiche riconducibili al tipo di procedura affidata dall'ACI relativamente alla natura di acquisto al netto dei costi del contenzioso rimborsati separatamente.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

***Allegato n. 1***

Livelli di qualità del servizio di centralizzazione degli acquisti.

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le attività gestite per conto di ACI.

Definizione:
Tempi di attraversamento medio per tipologia di procedura: rappresenta il tempo medio impiegato per completare una procedura di acquisto, dalla fase di avvio fino alla conclusione del contratto.

Unità di misura:
Giorni lavorativi.

Valori ammessi:
I valori ammessi sono definiti contrattualmente tra ACI e ACI Informatica, in base agli standard di qualità richiesti.

Soglia:
Le soglie di accettabilità sono stabilite in modo da garantire il rispetto degli standard di qualità concordati.

Strumento di rilevazione e misurazione:
I dati relativi ai livelli di servizio sono raccolti tramite sistemi di monitoraggio e reportistica interni ad ACI Informatica, con periodicità definita contrattualmente.

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 29
## Gestione delle Aree Organizzative Omogenee del Protocollo Informatico

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E29. Gestione delle Aree Organizzative Omogenee del Protocollo Informatico

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio consiste nello svolgimento delle varie attività specialistiche che consentono di gestire le varie AOO di Protocollo Informatico nei loro vari aspetti di configurazione, quali ad esempio:

- Profilatura utenti e uffici;
- Workflow di visibilità;
- Strutturazione dei metadati;
- Processi di integrazione con le caselle PEC;
- Titolario di classificazione;
- Struttura dei fascicoli archivistici,
- Segnatura di protocollo (etichetta da riportare sul documento protocollato che identifica i dati univoci della registrazione: anno e numero di protocollo, codice della AOO, ecc..).

Si tratta dunque di tradurre in configurazione dell'archivio di protocollo le richieste che pervengono per:

- Creazione di una nuova AOO, con l'eventuale sua correlazione con archivi preesistenti qualora la nuova AOO nascesse da una modifica o una "divisione" di precedenti AOO;
- Dismissione di una AOO che viene chiusa;
- Modifiche a una AOO esistente;

La Direzione ordinariamente richiedente è DSII oppure direttamente i Responsabili del Servizio di Protocollo delle specifiche AOO interessate.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il Servizio di Gestione delle AOO di Protocollo Informatico viene erogato da ACI Informatica utilizzando l'applicazione di mercato Archiflow, a cui nel tempo sono state apportate delle personalizzazioni.

Il servizio è erogato a tutte le AOO dell'Ente (una per ogni Ufficio Territoriale e una per ogni Direzione Centrale) e agli Automobile Club che, all'interno dell'offerta Integra, hanno richiesto questo servizio.

L'attività di gestione delle AOO viene innescata tramite ticket.

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

- Ricezione e analisi delle richieste, nei formati e canali standard previsti;
- Supporto al perfezionamento del contenuto della richiesta;
- Valutazione mirata ad attività quali:
    - Comprendere se la richiesta ricevuta possa essere generalizzata ovvero estesa a tutte le AOO;
    - Segnalare eventualmente l'introduzione di una eccezione su una AOO rispetto a una configurazione standard, e valutarne l'impatto in termini di manutenibilità;
    - Proporre eventuali modifiche della richiesta al fine di salvaguardare l'obiettivo di uniformare un certo comportamento su tutte le AOO o su tutte le AOO di un certo tipo (ad esempio: tutte quelle degli AA.CC.);
- Eventuale instradamento verso servizio Demand Management (qualora il Service manager e/o il lead tecnico individuino la necessità o l'opportunità di effettuare modifiche al SW);
- Consolidamento del requisito;
- Attuazione degli interventi sul sistema tramite appositi interventi nella configurazione dell'archivio di Protocollo in Archiflow;
- Comunicazione dell'avvenuta erogazione ovvero del completamento del soddisfacimento della richiesta;
- Monitoraggio degli indicatori di qualità e di servizio;
- Alimentazione dei sistemi di fatturazione con i dati rilevanti richiesti;
- Rendicontazione.

**Attività non comprese nel Servizio**

Si intendono escluse dal perimetro di questo servizio attività quali:

- Garantire la disponibilità del sistema di Protocollo per gli utenti finali;
- Interventi di modifica al SW quali PEV, MEV, adeguative, etc… ;
- Attività di demand management nel raccogliere, classificare, caratterizzare, instradare, pianificare nuovi requisiti/ interventi sul SW;
- Attività di analisi e progettazione quali quelle che occorrono per nuovi requisiti (che esigono un intervento sul SW da parte del fornitore) o quelle di natura progettuale come, ad esempio, un aggiornamento di major version in tutte le istanze di prodotto.

## 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

Numero di ticket di tipo A e numero di ticket di tipo B pervenuti (si veda a seguire la definizione di queste due categorie) con un costo differenziato tra quelli di tipo A e quelli di tipo B:

- Ticket di tipo A: richieste che riguardano una sola AOO o che comunque necessitano di effettuare una sola attività di modifica perché si tratta di un parametro (o un insieme di parametri) di configurazione condiviso da tutte le AOO della istanza;
- Ticket di tipo B: richieste che implicano n interventi di modifica dei parametri, una per ciascuna AOO.

**Parametri di valutazione economica**
Il servizio sarà remunerato sulla base del numero di attività di configurazione erogate e tracciate attraverso il Service Desk e secondo i driver definiti nella precedente sezione del presente documento.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Giorni di evasione delle richieste di modifiche a una singola AOO;

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le richieste di modifica alla configurazione ricevute nel periodo di osservazione;

Definizione:
Tempo che intercorre dal consolidamento della richiesta/requisito al completamento delle modifiche alla configurazione a sistema della specifica AOO;

Unità di misura:
Giorni lavorativi;

Valori ammessi:
Fino a 12 gg lavorativi;

Soglia:
90% dei casi su base mensile;

Strumento di rilevazione e misurazione:
ServiceDesk - Sistema di gestione di ricevimento dei ticket di richiesta

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 30
## Conservazione Documenti Informatici

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E30. Conservazione Documenti Informatici

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio consiste nell'insieme delle attività che permettono all'Ente ACI di conservare, secondo le regole dettate dal CAD e dalle linee guida AgID, i suoi documenti informatici. Lo scopo della conservazione digitale è quello di garantire ai documenti informatici, per un lungo arco temporale, le caratteristiche di:

- Validità giuridica;
- Riconducibilità a chi ha "formato" il documento;
- Facile ed efficace rintracciabilità dei documenti;
- Integrità/immodificabilità dei documenti;
- Leggibilità.

È importante specificare in questa sede che in ambito della gestione documentale per la Pubbliche Amministrazioni si parla di "documento" come aggregazione del "file" (l'oggetto fisico, ad esempio il PDF) e il corredo di metadati, elementi ritenuti essenziali per dare valore al documento. Si tratta cioè di attributi descrittivi il cui set di valori caratterizza il documento nella sua natura, scopo, contesto all'interno di un procedimento organizzativo a cui afferisce, ecc..

La conservazione dei documenti di ogni categoria documentale viene innescata alla ricezione di un lotto di documenti in quello che è definito Pacchetto di Versamento (PdV): ovvero un set di documenti e di valori dei metadati per ciascuno di essi.

I dettagli del processo sono definiti nel *Manuale della Conservazione* (di ACI) e nel *Manuale del Servizio di Conservazione* (ACI Informatica) e nei suoi allegati, uno per ciascuna categoria documentale. In questi due ultimi *Manuali* sono concordati e fissati, ad esempio, informazioni quali:

- Metadati: significato, formato, obbligatorietà ecc..;
- Periodicità di conservazione;
- Tempi di conservazione.

Il Servizio è richiesto da Direzione Sistemi Informativi e Innovazione di ACI ed è erogato verso i seguenti beneficiari:

- Tutti gli Enti produttori dei documenti (ACI, gli AACC….). È infatti fatto obbligo alla Amministrazione conservare i documenti digitali che, secondo valutazioni autonome dell'Amministrazione, è opportuno conservare in un *archivio "storico";*
- I Responsabili della Conservazione (RdC) dei suddetti Enti e tutti gli utenti delegati.

## D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio è erogato ad ACI e agli Automobile Club che, all'interno dell'offerta Integra, hanno richiesto questo servizio.

L'attività viene innescata:

- Dal documento che descrive i requisiti delle tipologie documentali (secondo il template concordato e definito nel *Manuale della Conservazione* dell'Ente) per quanto riguarda l'introduzione di nuove classi documentali, o modifiche al trattamento di classi documentali già sottoposte a conservazione;
- Dalla ricezione dei PdV, che a sua volta segue le regole e tempistiche concordate in sede di definizione dei requisiti di erogazione del servizio per ciascuna specifica classe documentale.

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Le attività comprese nel servizio, di seguito elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono:

- Predisposizione dell'archivio documentale volto a conservare i documenti delle varie classi documentali;
- Predisposizione dei processi per l'alimentazione dell'archivio, ovvero per la ricezione dei Pacchetti di Versamento;
- Predisposizione dei processi per la messa in conservazione, ovvero per la costituzione dei cosiddetti Pacchetto di Archiviazione (PdA);
- Configurazione delle utenze per la "esibizione" (possibilità per gli utenti finali di consultare, tramite apposita applicazione Web, i documenti conservati, fare ricerche, verificare la validità delle firme digitali, ecc…);
- Messa in conservazione dei documenti digitali ricevuti: svolgimento del processo di conservazione come previsto dalle norme AgID, che in sintesi consiste nel:
    - Presa in carico del *PdV;*
    - Analisi "consistenza";
    - Scarto e invio *rapporto di scarto* in caso di documenti "corrotti";
    - Conservazione dei documenti validi, ovvero creazione del *Pacchetto di Archiviazione;*
        - Invio *Rapporto di Versamento;*
- Verifiche periodiche di "long termpreservation" dei documenti conservati: con cadenza periodica (attualmente annuale), si effettuano delle verifiche a campione per certificare la consistenza dell'archivio, la sua leggibilità ecc…

**Attività non comprese nel Servizio**

Si intendono escluse dal perimetro di questo servizio attività quali:

- Garantire la disponibilità del sistema di Conservazione sia per quanto riguarda i suoi aspetti di backend (processi di Conservazione come sopra descritti) sia per quanto riguarda la fase cosiddetta di "esibizione";
- Analisi di ciascuna tipologia documentale nei suoi aspetti progettuali quali:
    - Struttura informativa (metadati, ecc..);
    - Processi di alimentazione ovvero integrazione con applicazioni che producono i documenti;
- Attività di demand management nel raccogliere, classificare, caratterizzare, instradare, pianificare nuovi requisiti/ interventi sul SW;
- Attività di analisi e progettazione quali quelle che occorrono per nuovi requisiti (che esigono un intervento sul SW da parte del fornitore) o quelle di natura progettuale connesse alla piattaforma TopMedia Social NED, come ad esempio un aggiornamento di major version a causa di significative modifiche alle normative o alle regole tecniche AgID.

## 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

I driver sono:

- documenti conservati ovvero documenti presenti in archivio e di cui si garantisce la "long termpreservation";
- documenti da sottoporre a conservazione ovvero presenti nei PdV pervenuti.

**Parametri di valutazione economica**

Il servizio sarà remunerato sulla base del:

- Numero di documenti conservati ovvero documenti presenti in archivio;
- Numero di documenti da sottoporre a conservazione ovvero presenti nei PdV pervenuti.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

Tempi di conservazione dei fascicoli PRA

Ambito di applicazione dello SLA:

Pacchetto di versamento contenente i fascicoli PRA di ciascun mese

Definizione:

Giorni impiegati per il completamento della conservazione dei fascicoli PRA e dei documenti ad essi afferenti

***Allegato n. 1***

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
Il valore dei giorni impiegati è da rapportare alla quantità di documenti da conservare. Più precisamente, si considera come tempo entro cui completare la conservazione (valore dello SLA ammesso) un numero di giorni (arrotondato all'intero più vicino), a partire dal completamento della ricezione di tutti i documenti del mese di riferimento, calcolato con la seguente formula:

*Num_giorni = Round((**N-doc** / 1000000) + (**N-doc-finali**/400000))*

dove **N-doc** è il numero di documenti ricevuti del mese e **N-doc-finali** è il numero di documenti ricevuti nell'ultima tranche del PdV del mese di riferimento. I valori 1000000 e 400000 sono parametri di pesatura valutati in base al carico medio atteso e alla velocità di elaborazione richiesta

Soglia:
80% dei casi su base mensile

Strumento di rilevazione e misurazione:
Le informazioni saranno deducibili dallo scambio di comunicazioni tra Responsabile del Servizio di Conservazione (Aci.it) e Responsabile della Conservazione di ACI e verificabili tramite accesso agli strumenti di consultazione nel sistema di conservazione

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 31
## Configurazione e Gestione Piattaforma VoIP

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E31. Configurazione e Gestione Piattaforma VoIP

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio prevede l'attivazione e la gestione a livello nazionale della telefonia VOIP e la gestione anomalie (interne/esterne) su telefono. Nella fase iniziale di attivazione, il servizio prevede anche la preparazione e la spedizione degli apparati fisici sul territorio.
Le principali attività che compongono il servizio sono:

- Configurazione e spedizione di un nuovo telefono VoIP, viene fornito un nuovo telefono da assegnare ad una nuova risorsa;
- Configurazione e spedizione di nuovi telefoni, nel caso sia necessario sostituire apparati non funzionanti;
- Variazione messaggi centralini telefonici, vengono appositamente registrati nuovi messaggi su specifiche indicazione dei RUT ed inseriti nel centralino della sede;
- Variazioni regole e policy sui gruppi di chiamata, su richiesta dei responsabili degli UU.TT vengono inseriti o eliminati utenti dai vari gruppi di risposta;
- Gestione dei guasti delle risorse ISDN (carrier esterno), vengono aperti e gestiti i guasti con il fornitore delle risorse pubbliche che consentono le chiamate interne ed esterne.

Il servizio è erogato alla Direzione Sistemi Informativi e Innovazione di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio di Configurazione e Gestione della piattaforma VoIP viene erogato da ACI Informatica utilizzando tool e applicazioni opportunamente sviluppate per gestire le richieste provenienti direttamente da ACI:

- Utenti sedi PRA;
- Utenti sede di Via Marsala;
- Utenti sede di Via Solferino

I canali dai quali provengono le richieste sono:

- Service Desk (primario);
- Mail (residuale, in dismissione).

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Il Servizio è composto dalle attività, elencate di seguito:

- Ricezione ed analisi della richiesta pervenuta;
- Approvigionamento del materiale, se si tratta di configurazione di un nuovo apparato;
- Attività di configurazione dei sistemi interessati, sulla base delle specifiche di ACI;
- Test e Collaudo delle configurazioni/variazioni effettuate;
- Invio materiale presso la sede interessata, se si tratta di configurazione di un nuovo apparato;
- Comunicazione dell'avvenuta esecuzione del servizio richiesto;
- Attivazione del monitoraggio del nuovo servizio.

## F. FINESTRA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi descritti vengono erogati dal lunedì al venerdì:

- 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 dei ticket aperti e risolti attraverso la piattaforma "Service Desk", incluse le richieste provenienti via mail.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Servizio Gestione VoIP

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le richieste di configurazione/ attivazione per sedi ACI e sedi PRA.

Definizione:
Intervallo di tempo in giorni lavorativi tra l'invio del ticket da parte dell'utente e la risoluzione/ chiusura del ticket.
Sono esclusi i ticket che prevedono l'invio di apparati.
Sono esclusi i ticket riconducibili a guasti causati dal carrier esterno.

Unità di misura:
Giorni Lavorativi

Valori ammessi:
7 GG lavorativi (esclusi i casi in cui è prevista la spedizioni di materiale);

Soglia:
95% dei casi su base mensile

***Allegato n. 1***

Strumento di rilevazione e misurazione:
ServiceDesk - Sistema di gestione di ricevimento dei ticket di richiesta.

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 32
## Produzione e pubblicazione cedolini retribuzione ACI

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E32. Produzione e pubblicazione cedolini retribuzione ACI

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il servizio "Produzione e pubblicazione cedolini retribuzioni ACI" viene erogato da ACI Informatica con l'obiettivo di produrre secondo il calendario concordato i cedolini dei dipendenti ACI, di renderli disponibili attraverso il portale della comunicazione interna e di produrre il supporto degli accrediti degli stipendi che ACI trasmette al sistema bancario per il pagamento degli stessi.
Il servizio, inoltre, comprende la produzione di tutti gli elaborati post paga necessari alla DRUO ACI per gli adempimenti mensili.

Il servizio è richiesto dalla Direzione Risorse Umane e Organizzazione di ACI.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
Il servizio di "Produzione e pubblicazione cedolini retribuzione ACI" viene completamente gestito attraverso un unico sistema informativo che contiene e gestisce tutte le informazioni giuridiche ed economiche dei dipendenti ACI (stipendi, presenze, anagrafiche, etc) denominato HR ACCESS.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
**Attività comprese nel Servizio**
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito.

- Elaborazione giornaliera cedolini per verifiche e controlli DRUO;
- Produzione file accrediti per la banca indicata da ACI;
- Produzione pdf cedolini da pubblicare sul Portale della Comunicazione Interna ACI;
- Produzione elaborati per quadrature mensili;
- Produzione elaborati post paga;
- Produzione elaborati per SAP;
- Produzione elaborati per fatturazione compensi direttori AA.CC.;
- Produzione file ordinativo ticket per lotti;

***Allegato n. 1***

## 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.

Il servizio ha ciclicità mensile, con una elaborazione aggiuntiva a Dicembre per l'erogazione della tredicesima.

Lo scadenzario con le tempistiche delle varie fasi viene concordato a inizio anno con D.R.U.O.

## G. DRIVER ECONOMICI DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

**Parametri di valutazione economica**

Il servizio sarà remunerato sulla base dei cedolini prodotti mensilmente.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:

**Puntualità di pubblicazione cedolini sul Portale della Comunicazione**

Ambito di applicazione dello SLA:
Processo di pubblicazione dei cedolini

Definizione:
Giorni di scostamento nella pubblicazione dei cedolini sul Portale della Comunicazione Interna ACI tra la data concordata (da scadenzario) e la data di effettiva di pubblicazione.

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
1 giorno di ritardo

Soglia:
I valori soglia devono essere rispettati per almeno l'85% dei cicli di pubblicazione.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Verifica log di caricamento cedolini sul Portale della Comunicazione Interna ACI

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 33
## Gestione operativa del Fondo PFU - Pneumatici Fuori Uso

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E33. Gestione operativa del Fondo PFU - Pneumatici Fuori Uso

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Comitato Pneumatici Fuori Uso è stato istituito con Decreto n. 82 dell'11 aprile 2011, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.131 dell'8 Giugno 2011 che regolamenta la gestione degli pneumatici fuori uso (PFU), ai sensi dell'articolo 228 del decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152, e successive modificazioni e integrazioni.

Compito del Comitato è la gestione degli pneumatici fuori uso (PFU) al fine di ottimizzarne il recupero, prevenire la formazione dei rifiuti e proteggere l'ambiente.

Il servizio cura l'alimentazione del fondo PFU tramite la riscossione del contributo PFU pagato all'atto dell'acquisto di un veicolo e il pagamento dei servizi di avvio al recupero forniti da aziende specializzate che annualmente aderiscono al servizio.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
ACI Informatica ha sviluppato una piattaforma apposita Web per la gestione complessiva del servizio PFU suddivisa in una parte dedicata alla comunicazione e alla rappresentazione delle attività svolte dal servizio PFU ed una piattaforma Software specifica con funzioni gestionali dedicate ai vari attori della catena del valore coinvolti nel processo.

### E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO
Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta un elenco non esaustivo di seguito:

**SERVIZI AUSILIARI**

- Servizi di supporto alle sw-house
- Gestione delle utenze.
- Conduzione sistemi, applicazioni e manutenzione correttiva/migliorativa
- Manutenzione Hardware
- Manutenzione Software

***Allegato n. 1***

## SERVIZI DI SUPPORTO

**Gestione dei Trouble Ticket**
Attività di gestione dei Trouble Ticket (contact center): assistenza agli utenti che inviano, tramite funzioni del Portale di PFU, segnalazioni per richiesta di informazioni; anomalie sulla procedura per inserimento dati in PFU; segnalazioni di malfunzionamenti del sistema; richiesta di rettifica dati precedentemente inseriti.

**Servizi amministrativi**
Concessionari: le attività che vengono svolte sono le seguenti.

- Gestione dell'adesione di concessionari e venditori al servizio PFU. Registrazione del contratto e delle coordinate bancarie per gli addebiti.
- Invio delle richieste di addebito RID.
- Gestione degli esiti delle banche.
- Attivazione di sollecito per insoluti RID tramite mail (2 livelli di sollecito automatico).
- Attivazione del recupero crediti tramite bonifico bancario
- Individuazione delle targhe immatricolate ma non registrate sul sistema PFU dai concessionari registrati. Avvio del contenzioso targhe.
- Sollecito via mail PEC per l'inserimento su PFU delle targhe non registrate verso i concessionari registrati
- Interventi di inserimento automatico di targhe su PFU per concessionari registrati a sistema che ne hanno quantità significative ed acconsentono ad effettuare l'operazione
- Individuazione dei concessionari che immatricolano veicoli ma non sono conosciuti dal sistema PFU; ricerca informazioni per avviare invio PEC di notifica e sollecito.
- l. Invio PEC periodiche per i concessionari non registrati su PFU che immatricolano veicoli. Invito alla registrazione al Portale e all'inserimento dei veicoli.
- m. Gestione del recupero dei crediti relativi al contributo non corrisposti in passato per concessionari registrati e per quelli che non hanno ancora effettuato la registrazione al sito PFU.

Operatori Abilitati: le attività che vengono svolte sono le seguenti.

- Controllo documentale delle richieste di adesione a PFU degli operatori da abilitare alla gestione degli PFU comprendente i contratti e le autorizzazioni della filiera utilizzata e tutti i documenti previsti dal disciplinare PFU. Verifiche e controlli sono reiterati nel corso dell'anno di gestione del servizio.
- gestione delle prenotazioni per richiesta di ritiro da parte dei demolitori con verifica delle quantità prenotate in base alle radiazioni effettuate al PRA con eventuali intervento di rettifica per casistiche motivate (gestione tramite assistenza).

- Verifica della documentazione inserita relativa all'avvio al recupero degli Pneumatici ritirati presso i demolitori e validazione delle certificazioni di avvio al recupero presso impianti autorizzati.
- Gestione completa del ciclo di fatturazione passiva degli Operatori abilitati, dalla verifica della rispondenza di quanto fatturato alla registrazione e pagamento della fattura stessa. Verifica della presenza del DURC e di eventuali evidenze Agenzia Entrate Riscossione per il pagamento della fattura.
- Gestione delle richieste di modifica da parte degli Operatori Abilitati della filiera di operatori e delle relative abilitazioni.

**Altre attività**

- Gestione della Comunicazione istituzionale ed operativa tramite inserimento di News e comunicazioni sul portale PFU
- Supporto agli stakeholders per la gestione di processi e procedure;
- Monitoraggio della qualità del servizio;
- Rendicontazione delle attività.
- Estrazione di dati a richiesta del Comitato PFU

## 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 è rendicontato a canone mensile omnicomprensivo.

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Giorni medi di ritardo del flusso di addebiti per i RID registrati

Ambito di applicazione dello SLA
Flusso SDD per SAP

Definizione:
Giorni di ritardo rispetto alla data fissata al giorno 15 del mese per la generazione del flusso di addebiti da inviare a SAP per i RID registrati

Unità di misura:
Giorni lavorativi

Valori ammessi:
80%

Soglia:

2 mesi su 12

Strumento di rilevazione e misurazione:
Log elaborazioni batch

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 34
## Gestione Contratti Tasse e PRA

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E34. Gestione Contratti Tasse e PRA

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio consiste nella gestione di tutte le attività finalizzate al consolidamento e successiva gestione (richiesta/ variazione/ disdetta/ rinnovi) di tutti i servizi/prodotti:

- AMBITO TASSE, compresi negli Accordi di Cooperazione sottoscritti tra le Regioni Convenzionate e Aci per lo sviluppo e la gestione del Nuovo Sistema Tasse e di quelli erogati per le Regioni non convenzionate
- AMBITO PRA compresi nel contratto STA e in tutti i servizi erogati in ambito PRA (Visure, RVFU, Concessionari per la riscossione, ecc)

Alla data attuale i contratti includono i seguenti servizi:

- attivazione al PSP
- accesso al Nuovo Sistema Tasse
- accesso al sistema Copernico
- attivazione dello Sportello Telematico dell'Automobilista
- attivazione FDR
- accesso a servizi PRA
- Protocollo Informatico
- Fatturazione

Le attività di erogazione continuativa dei singoli servizi previsti nelle varie tipologie di contratti Tasse, sono esclusi dal perimetro del servizio qui descritto.

### D. AMBITO DI APPLICAZIONE
I servizi vengono erogati presso gli UU.TT. tramite l'utilizzo di applicazioni custom quali GIC e ADC con collegamenti e interazioni con i sistemi contabili (SAP).

I servizi sono richiesti dalla Direzione Gestione e Sviluppo del PRA, Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali di ACI e sono erogati a beneficio dei Punti di Servizio ACI (Delegazioni ACI e gli Automobile Club Provinciali) e degli Studi di Consulenza afferenti ai Poli Telematici (Sermetra, SermetraNet, AvantGarde, ISACO, Italia NET Service e Stanet)

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Di seguito vengono dettagliate a titolo esemplificativo e non esaustivo le attività erogate nell'ambito del servizio di gestione dei contratti Tasse e PRA.

- Gestione end-to-end per la richiesta, variazione e cessazione di servizi previsti nel perimetro dei contratti;
- Gestione delle variazioni anagrafiche non consistenti con riacquisizione della documentazione contrattuale prevista dalle casistiche;
- Monitoraggio delle attività circa lo stato delle richieste con particolare riferimento ai tempi di attivazione;
- Monitoraggio preventivo e pianificazione rinnovi contrattuali: periodicamente prima della scadenza dell'Accordo di Cooperazione viene pianificata l'eventuale campagna di rinnovo contrattuale;
- In caso di chiusura di delegazione, si esegue la verifica dello stato delle fatture passive e si gestiscono situazioni anomale;
- Rinnovi periodici massivi dell'intera base contrattuale per specifiche tipologie di clienti.

## 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 risorse (FTE) messe a disposizione in maniera continuativa ad ACI, nella misura concordata annualmente.

## 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

***Allegato n. 1***

Strumento di rilevazione e misurazione:
Non applicabile

***Allegato n. 1***

# SCHEDA DESCRIZIONE SERVIZIO E2E 35
## Statistiche Incidentalità Stradale

### A. NOME DEL SERVIZIO
E2E 35. Statistiche Incidentalità Stradale

### B. TIPOLOGIA PREVALENTE DI SERVIZIO
Servizio E2E

### C. BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Il Servizio Statistiche Incidentalità Stradale - erogato per la Direzione Educazione Stradale, Mobilità e Turismo (Area Professionale Statistica) di ACI, in collaborazione con ISTAT - è articolato nei 5 sotto-servizi di seguito descritti.

Gestione dati ISTAT
Il Servizio provvede, in nome e per conto di ACI, all'analisi delle informazioni annualmente trasmesse da ISTAT e alla successiva segnalazione ad ISTAT delle opportune correzioni da operare sui dati. Il Servizio prevede altresì l'alimentazione annuale e la manutenzione periodica del database degli Incidenti Stradali ACI.

Gestione Elenchi stradali
Il Servizio assicura la manutenzione degli elenchi stradali di cui ACI è titolare. Nel corso dell'anno, su richiesta o all'occorrenza, si provvede ad aggiornare i dati divenuti obsoleti attraverso la consultazione dei siti dei diversi Enti gestori ovvero tramite il contatto diretto e l'interscambio di informazioni con le amministrazioni interessate. Gli elenchi aggiornati vengono poi caricati in apposite tabelle sul database degli Incidenti Stradali ACI.

Servizi GIS
Il Servizio presiede alle attività finalizzate a rappresentare graficamente il fenomeno degli Incidenti Stradali e si articola in 3 macro fasi:
1) Realizzazione e manutenzione dei Grafi Stradali ACI;
2) Normalizzazione e bonifica delle coordinate geografiche relative ai dati incidentalità;
3) Creazione Mappe Tematiche relative all'incidentalità.

Servizi LIS (portale localizzazione incidenti stradali)
Il Servizio presiede alle attività finalizzate alla pubblicazione dei dati annuali d'incidentalità sul portale LIS (www.lis.aci.it). Il Servizio prevede la fornitura di dati statistici e mappe tematiche per il caricamento sul sito, le attività proprie dell'upload dei dati e la successiva verifica del buon esito dei diversi processi di upload.

Forniture Dati Incidenti Stradali
Il Servizio gestisce le attività finalizzate alla erogazione dei flussi di dati previsti dagli accordi vigenti tra l'Automobile Club d'Italia e specifici Enti Esterni (Commissione Europea, ISTAT, ANAS, IRTAD, EuroRAP, ETSC, Prefetture italiane, ecc.) nonché utenti privati.

Le principali forniture erogate sono:

- Fornitura per AC Provinciali ("Bollettini");
- Fornitura per Datamart Incidenti Stradali;
- Fornitura LinkPRA (database integrato dei veicoli, dati ISTAT-PRA);
- Fornitura coordinate geografiche per CE;
- Fornitura per IRTAD;
- Fornitura per EuroRAP;
- Fornitura per ANAS;
- Fornitura per Prefetture (Incidenti dovuti alla eccessiva Velocità);
- Fornitura dati Veicoli e Incidenti Stradali;
- Fornitura dati Veicoli da PRA per ISTAT;
- Localizzazione incidenti su viabilità principale: Autostrade, Strade Statali ed ex-Statali;
- Localizzazione incidenti su viabilità secondaria: Strade Provinciali;
- Contravvenzioni elevate dalle Polizie Municipali (comuni capoluogo di provincia).

## D. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Servizio è erogato da risorse di ACI Informatica, utilizzando applicazioni sia standard che specificatamente sviluppate e relazionate con il database degli Incidenti Stradali ACI.
Il Servizio è svolto per conto di ACI e in collaborazione con ISTAT, nell'ambito delle collaborazioni istituzionali da ACI statuite con specifici enti esterni ovvero nel caso di forniture una tantum richieste ad ACI da clienti privati.
Oggetto del Servizio sono i dati degli incidenti stradali trasmessi annualmente da ISTAT, che vengono esaminati, completati e/o corretti e infine opportunamente archiviati nel database di riferimento; i dati dei veicoli coinvolti negli stessi incidenti e desunti dall'archivio PRA; i dati censiti negli elenchi stradali di cui ACI è titolare; i grafi stradali ACI, quello lineare (rete stradale georeferenziata ACI) e quello puntuale (database dei cippi km relativi alle strade georeferenziate), e tutte le informazioni ad essi associate; le Basi Territoriali ISTAT (shapefile dei confini di regioni, province e comuni);
Sono altresì trattati dal Servizio, nell'ambito di alcune specifiche forniture, i dati sui flussi di traffico (EuroRAP) e quelli relativi alle infrazioni contestate dalle Polizie Municipali (Contravvenzioni).

Sono escluse dal perimetro del presente Servizio le attività di "Analisi e Progettazione" propedeutiche alla realizzazione di eventuali sviluppi e miglioramenti dei prodotti Software di supporto all'erogazione del Servizio (incluso il portale LIS), nonché le successive attività di "Sviluppo Software" propriamente dette.

## E. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

**Attività comprese nel Servizio**

Il Servizio consiste nelle attività di cui si riporta di seguito un elenco non esaustivo, strutturato secondo i singoli sotto-servizi di riferimento:

***Allegato n. 1***

Gestione dati ISTAT

- Ricezione e analisi dei dati degli incidenti stradali annualmente trasmessi da ISTAT;
- Censimento e segnalazione ad ISTAT delle opportune correzioni da apportare al file;
- Alimentazione annuale e manutenzione periodica del database degli Incidenti Stradali ACI;
- Manutenzione ordinaria delle procedure IT correlate;
- Correzione dei dati degli incidenti stradali in serie storica.

Gestione Elenchi stradali

- Reperimento e raccolta delle informazioni aggiornate relative alle strade considerate;
- Normalizzazione delle informazioni raccolte;
- Aggiornamento periodico degli elenchi sulla base delle nuove informazioni raccolte;
- Inserimento delle nuove strade censite;
- Segnalazione o eliminazione (a seconda delle specifiche circostanze) delle strade declassate;
- Indicazione delle tratte stradali (o delle porzioni di tratta) di competenza ANAS;
- Censimento e/o aggiornamento della competenza amministrativa, se conosciuta, per ciascuna tratta (o porzione di tratta), con indicazione dei relativi capisaldi km;
- Indicazione delle tratte stradali georeferenziate sul grafo ACI;
- Indicazione delle tratte stradali facenti parte della rete EuroRAP;
- Eventuale apposizione di note esplicative per descrivere casi dubbi o complessi;
- Aggiornamento delle codifiche ISTAT relative a ciascuna tratta stradale;
- Caricamento annuale degli elenchi sul database degli Incidenti Stradali ACI e manutenzione periodica delle relative tabelle;
- Manutenzione ordinaria delle procedure IT correlate.

Servizi GIS

- Georeferenziazione della nuova porzione di rete stradale eventualmente individuata e concordata con ACI per l'anno;
- Manutenzione del grafo stradale lineare ACI (rete stradale già georeferenziata);
- Manutenzione del grafo stradale puntuale ACI (database dei cippi km relativi alle strade georeferenziate), ed eventuale integrazione dei cippi km censiti o pervenuti in aggiunta;
- Georeferenziazione degli incidenti stradali annualmente trasmessi da ISTAT:
  - Analisi preliminare delle coordinate geografiche presenti/ assenti nel file ISTAT;
  - Individuazione dei diversi sistemi utilizzati dai rilevatori per l'indicazione delle coordinate, ed uniformazione al formato standard europeo (tipo WGS84 proiezione geografica);
  - Ricerca e recupero, ove possibile, delle coordinate geografiche per gli incidenti nei quali queste erano assenti o errate ab origine;
  - Analisi formale delle coordinate geografiche e armonizzazione dei formati;
  - Controllo di congruenza territoriale;
  - Controllo di prossimità comunale;

- Assegnazione del km+hm, tramite coordinate geografiche, agli incidenti avvenuti sulla rete stradale georeferenziata che ne erano originariamente privi;
- Assegnazione delle coordinate geografiche, tramite km+hm, agli incidenti avvenuti sulla rete stradale georeferenziata che ne erano originariamente privi;
- Creazione di mappe tematiche relative all'incidentalità.

La produzione di eventuali mappe tematiche richieste in aggiunta a quelle previste per le forniture LIS ed EuroRAP è compresa tra le attività in carico al Servizio, ma soggetta a previa valutazione di fattibilità e verifiche per adeguata pianificazione.

Servizi LIS (portale localizzazione incidenti stradali)

- Elaborazione della tabella Dati Generali degli Incidenti Stradali, strutturata per regione e provincia (dati relativi all'ultimo quinquennio disponibile);
- Elaborazione dei Dati degli Incidenti Stradali Localizzati sulla rete viaria extraurbana principale, per un totale di 7 diverse tabelle: Dati Localizzazione (relativa all'ultimo triennio disponibile e strutturata per regione, provincia, strada e km), Imprecisati+Male Attribuiti, Tab Mesi, Tab Giorno Sett, Tab Ore, TabTipo Intersezione (tutte relative all'ultimo anno disponibile e tutte strutturate per regione, provincia e strada), Tab Comuni (relativa all'ultimo anno disponibile e strutturata per regione, provincia, comune e strada);
- Fornitura delle mappe tematiche relative ai Dati degli Incidenti Stradali Localizzati sulla rete viaria extraurbana principale, nelle 3 diverse tipologie concordate (Incidenti per Km, Incidenti Mortali per Km, Geolocalizzazione degli Incidenti) e aggiornamento delle relative label descrittive;
- Produzione dei file documentali a supporto della pubblicazione annuale (Modifiche alla Rete Stradale + Elenco corrispondenze ex-SS) e aggiornamento dei valori presenti nella Nota Metodologica sulla Localizzazione (anno, % di incidenti localizzati e % di morti in incidenti localizzati);
- Caricamento dei dati e delle mappe negli ambienti di collaudo e di esercizio;
- Verifica del buon esito dei diversi processi di upload sul sito LIS;
- Autorizzazione alla pubblicazione, previo dialogo con ACI.

Forniture Dati Incidenti Stradali

- In caso di forniture già previste e codificate:
  - Pianificazione dell'attività nell'ambito delle tempistiche consolidate;
  - Manutenzione ordinaria (aggiornamento) delle procedure esistenti;
  - Estrazione ed elaborazione dei dati secondo il formato previsto;
  - Invio della fornitura ad ACI e, se previsto, all'utente finale del Servizio, con comunicazione degli esiti dell'elaborazione;
  - Supporto ad ACI e/o agli utenti finali per verifiche e approfondimenti (se richiesto);
- In caso di richieste una tantum da parte di ACI:
  - Ricezione e analisi della richiesta, valutazione di fattibilità e opportune verifiche per adeguata pianificazione dell'attività;
  - (Eventuale) Conferma di fattibilità e comunicazione ad ACI della data pianificabile per l'invio della fornitura;

  - Elaborazione della richiesta, interrogazione dei DB, estrazione dei dati e predisposizione delle tabelle nel formato di volta in volta concordato;
  - Analisi dell'output e verifica della sua corrispondenza alla richiesta ricevuta;
  - Invio ad ACI della fornitura, con comunicazione degli esiti dell'elaborazione;
  - Supporto ad ACI e/o agli utenti finali per verifiche e approfondimenti (se richiesto);
- Richiesta (via PEC), raccolta, archiviazione, analisi ed eventuali conseguenti richieste di integrazione e/o chiarimenti, con relative annotazioni, delle contravvenzioni elevate dalle Polizie Municipali dei comuni capoluogo di provincia, e solleciti ai comuni inadempienti;
- Caricamento dell'ultima annualità disponibile sul Datamart Incidenti Stradali, e comunicazione ad ACI dell'avvenuto rilascio;
- Aggiornamento e caricamento sul database Incidenti Stradali ACI della tabella comuni valida per l'anno, integrata con le informazioni relative a popolazione residente e parco circolante.

**Attività non comprese nel Servizio**

Non sono comprese nel perimetro standard del Servizio, e andranno quindi opportunamente pianificate e valutate a parte, le attività relative a:

- Sviluppo di nuove funzionalità eventualmente richieste da ACI nell'ambito dell'archiviazione e della gestione dei dati ISTAT;
- Manutenzione straordinaria degli elenchi stradali (es.: aggiornamento integrale - tutte le regioni e province - dello stradario viabilità secondaria);
- Manutenzione evolutiva delle procedure IT già in esercizio;
- Integrazione ed elaborazione di dati aggiuntivi, eventualmente richiesti da ACI nell'ambito delle forniture previste, che abbiano impatti sulle procedure IT già in esercizio;
- Analisi e codifica di nuove forniture annuali/ periodiche eventualmente richieste da ACI, e quelle di sviluppo delle relative procedure IT.

## 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. Qualsiasi orario o giornata differente dalla finestra di erogazione standard dovrà essere concordato con ACI.

## 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, e dei costi per licenze di prodotti software di terzi utilizzati per l'erogazione del servizio.

***Allegato n. 1***

## H. LIVELLI DI SERVIZIO

Nome dello SLA:
Tempi di consegna della fornitura.

Ambito di applicazione dello SLA:
Tutte le richieste di fornitura dati Incidenti Stradali pervenute alla Struttura Statistiche Incidentalità Stradale da parte di ACI.

Definizione:
Rispetto della data di consegna prefissata annualmente per la consegna ad ACI della specifica fornitura, misurato su base trimestrale.

È ammessa la ripianificazione della data di consegna in caso di concomitanza con altra fornitura alla quale ACI abbia assegnato priorità o per altra causa esterna non attribuibile ad ACI Informatica.

Unità di misura:
Giorni lavorativi.

Valori ammessi:
15 gg lavorativi.

Soglia:
90% delle forniture pianificate nel trimestre di riferimento.

Strumento di rilevazione e misurazione:
Mail di consegna ad ACI della specifica fornitura.

***Allegato n. 2***

# Processo per la Preventivazione, Pianificazione Rendicontazione e Verifica dei Servizi

***Allegato n. 2***

# Sommario


## 1. Premessa

## 2. Preventivazione

2.1. Predisposizione delle Commesse lavori: Obiettivi, Attività, Servizi e Costi

2.2. Preventivo annuale, Budget e Atti di affidamento

**3. Pianificazione**

3.1. Pianificazione attività/servizi evolutive/i o oggetto di pianificazione

3.2. Pianificazione attività/servizi di tipo gestionale

## 4. Rendicontazione e Verifica

4.1. Rendicontazione qualitativa (o tecnica) e Verifica

4.2. Rendicontazione quantitativa (o economica) e Verifica

4.3. Rendicontazione SLA (Service Level Agreement) e Verifica

***Allegato n. 2***

# 1. Premessa

Il presente allegato - parte integrante dell'Accordo di Collaborazione tra ACI e ACI Informatica per la disciplina dell'affidamento di servizi in regime di *in house providing* - definisce il processo che governa il ciclo di Pianificazione e la Rendicontazione di cui, rispettivamente, agli artt. 3 e 9 del citato Accordo.

Esso, in particolare descrive le fasi di:

**PREVENTIVAZIONE**

**PIANIFICAZIONE**

**RENDICONTAZIONE e VERIFICA**.

L'intero ciclo è gestito attraverso l'utilizzo della Piattaforma Digitale che assicura, tra l'altro:

- unicità e univocità dei dati
- tracciatura e aggiornamento dei dati e delle fasi del processo
- evidenza periodica degli eventuali scostamenti tra stima e rendicontato
- sistema di abilitazione in base al soggetto/ruolo dell'utilizzatore

Come previsto nell'art. 3 del citato Accordo, il Ciclo di Pianificazione può essere oggetto di rimodulazione a cura dei Centri di Responsabilità gestori di budget per far fronte ad eventuali nuove e diverse esigenze emerse in sede di attuazione.

# 2. Preventivazione

La Preventivazione è finalizzata a definire gli obiettivi da raggiungere e le attività da realizzare nell'anno di esercizio in accordo alle strategie definite dall'Ente, nonché, a preventivare i relativi costi.

La Preventivazione si conclude entro il mese indicato dal Segretario Generale con un atto di indirizzo riferito al ciclo di pianificazione.

***Allegato n. 2***

## 2.1. Predisposizione delle Commesse lavori: Obiettivi, Attività, Servizi e Costi

Nell'anno precedente a quello di esercizio i Centri di Responsabilità utilizzatori identificano le esigenze e gli obiettivi che nell'ambito delle loro competenze istituzionali devono raggiungere nell'anno successivo.

I Centri di Responsabilità utilizzatori, con il supporto delle figure di riferimento di ACI Informatica, definiscono i servizi e le attività da affidare alla Società per soddisfare e raggiungere le esigenze e gli obiettivi identificati.

Attività e servizi vengono descritti e specificati nelle Commesse lavori predisposte e gestite nella Piattaforma Digitale.

Le attività descrivono le prestazioni richieste ad ACI Informatica relativamente ad un certo intervento/obiettivo.

L'Attività equivale alle unità base in cui è scomposta la *Work Breakdown Structure* (WBS).

I servizi indicati in Commessa sono quelli descritti nel documento "*Descrizione dei servizi, livelli di servizio e corrispettivi*", allegato 1 al citato Accordo di Collaborazione.

Il sistema Commesse si fonda su un'alberatura "logico-gerarchica" che ha come punto di partenza l'articolazione organizzativa di ACI (Direzione, Ufficio).

In particolare, ogni Centro di Responsabilità utilizzatore (Direzione/Ufficio) ha un proprio Portafoglio Lavori (PL), articolato in una o più Commesse, adeguatamente codificate per assicurare il loro tracciamento amministrativo, economico e contabile.

Per ogni Commessa sono indicati i costi dei servizi necessari per la realizzazione delle attività e per il raggiungimento degli obiettivi indicati Il costo dei servizi sarà calcolato sulla base delle metriche previste per ciascun servizio, come specificato nell'allegato 1, e delle tariffe correnti congruite per l'anno di esercizio.

In fase di preventivazione verrà indicato, inoltre, se il servizio sarà rendicontato e fatturato secondo un approccio flat (a canone) per tutto il periodo di riferimento o sarà oggetto di specifiche rendicontazioni a consumo o a corpo.

Relativamente ai servizi professionali, il driver di remunerazione (FTE) è dato dal costo del mix delle figure professionali impegnate nel servizio, definite nel citato allegato 1 (*Business Partner, Senior Manager, Consulente Senior, Consulente Junior e Expert*), pesato con la percentuale di utilizzo delle stesse nel servizio in questione.

## 2.2. Preventivo annuale, Budget e Atti di Affidamento

Sulla base di tutte le Commesse consolidate in termini di attività e costi, ACI Informatica predispone il Preventivo annuale complessivo per le successive fasi di definizione del Budget e di Affidamento Esecuzione Lavori secondo le modalità prescritte dall'Ente e in base a quanto previsto dall'Accordo di Collaborazione.

In particolare:

- i Centri di Responsabilità gestori di budget, ciascuno per il proprio ambito di competenza, propongono agli Organi l'affidamento dei servizi necessari al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente;

- gli Organi approvano;

- i Centri di Responsabilità gestori di budget adottano, ciascuno per il proprio ambito di competenza, sulla base della delibera assunta dall'Organo competente, specifici Atti di affidamento dei servizi.

# 3. Pianificazione

La Pianificazione definisce la sequenza di azioni e tempistiche delle attività/servizi descritti nelle schede delle Commesse definite/i nella fase di Preventivazione Annuale.

Viene elaborata dai Centri di Responsabilità Utilizzatori, con il supporto dei Demand di riferimento di ACI Informatica.

La Pianificazione si conclude entro il mese di Dicembre (dell'anno precedente l'anno di esercizio)

La Pianificazione può subire in corso d'anno variazioni sulla base di mutate e motivate esigenze da parte dei Centri di Responsabilità Utilizzatori e di Aci Informatica.

La Pianificazione ha ad oggetto le attività/servizi di tipo evolutivo (ad esempio, la realizzazione di nuovo sw per una nuova funzionalità/servizio). Si veda § 3.1

Può altresì riguardare quelle attività gestionali per le quali la programmazione temporale costituisce comunque un valore aggiunto rispetto alla Commessa. Si veda §3.2

## 3.1. Pianificazione attività/servizi evolutive/i o oggetto di pianificazione

La pianificazione delle attività e/o dei servizi di natura evolutiva viene elaborata attraverso un diagramma di GANTT che ne definisce tempistiche e possibili milestone/o deliverable. Prevede l'elaborazione di un piano di lavoro che si suddivide in attività di analisi (che avrà inizio già nel corso dell'anno precedente e che potrà proseguire ed essere completata nell' anno di esercizio) e di realizzazione (che avrà inizio nell'anno di esercizio).

## 3.2. Pianificazione attività/servizi di tipo gestionale

Come anticipato al § 3 la Pianificazione delle attività e/o servizi di tipo gestionale non è obbligatoria: infatti per la natura delle attività/servizi in parola viene adottato un approccio di tipo flat per tutto l'anno di riferimento e la Commessa non necessita quindi di un diagramma GANTT per il dettaglio del piano di lavoro.

E' tuttavia possibile che per alcune attività/servizio di tipo gestionale si renda opportuna/necessaria l'adozione anche di una Pianificazione con relativo GANTT che evidenzi il periodo o i periodi dell'anno interessati dalle attività e i relativi *deliverable/milestone*.

La scelta di corredare le Commesse di attività/servizi gestionali è rimessa al Centro di Responsabilità utilizzatore.

# 4. Rendicontazione e Verifica

La Rendicontazione è a cura di Aci Informatica e ha ad oggetto la Rendicontazione Qualitativa, la Rendicontazione quantitativa e la Rendicontazione dei *Service Level Agreement*.

La Verifica delle Rendicontazioni periodiche è a cura del Centro di Responsabilità Utilizzatore di Aci.

Il processo di Rendicontazione e Verifica è gestito attraverso la Piattaforma Digitale Secondo i requisiti funzionali definiti da ACI per assicurare certezza, trasparenza,efficienza dello stesso.

Le tempistiche delle diverse tipologie di rendicontazioni sono specificate qui di seguito nei rispettivi paragrafi; tuttavia, in fase di prima attuazione della presente convenzione,è possibile che le stesse trovino graduale applicazione via via che l'intero impianto procedurale si consolidi.

## 4.1. Rendicontazione qualitativa (o tecnica) e Verifica

La Rendicontazione qualitativa (o tecnica) è a cura di Aci Informatica e ha cadenza mensile e si riferisce allo stato di avanzamento lavori rispetto alle attività/servizi descritti nella Commessa e, ove previsti, obiettivi-milestone conseguiti e i deliverable rilasciati.

La Rendicontazione qualitativa si conclude entro il decimo giorno successivo alla chiusura del mese di riferimento.

La verifica delle Rendicontazioni qualitative è a cura dei Centri di Responsabilità Utilizzatori che provvedono alla loro approvazione o non approvazione.

La Verifica deve concludersi entro il decimo giorno successivo al termine ultimo previsto per la presentazione della Rendicontazione qualitativa.

L'approvazione della Rendicontazione qualitativa da parte del competente Centro di Responsabilità utilizzatore costituisce presupposto necessario per la successiva liquidazione della spesa da parte dei Centri di Responsabilità gestori di budget.

In caso di non approvazione, tra il Centro di Responsabilità utilizzatore e Aci Informatica si apre un processo di valutazione delle "irregolarità-anomalie" (tra pianificato e rendicontato) e di definizione e attuazione delle "misure correttive". A valle di questo processo si riapre la fase di rendicontazione e verifica.

In presenza di situazioni di perdurante divergenza, le stesse saranno portate all'attenzione del Comitato di Governo della Convenzione che, previa valutazione del caso, fornirà le necessarie indicazioni risolutive.

## 4.2. Rendicontazione quantitativa (o economica) e Verifica

La Rendicontazione quantitativa (o economica) è a carico di Aci Informatica, ha cadenza mensile e si riferisce al consumo dei costi preventivati secondo un sistema a tariffe, misto o a rimborso come indicato nell'allegato 1 al citato Accordo di collaborazione.

La Rendicontazione quantitativa deve essere presentata insieme alla rendicontazione qualitativa entro il decimo giorno successivo alla chiusura del mese di riferimento.

## 4.3. Rendicontazione SLA (*Service Level Agreement*) e Verifica

La Rendicontazione SLA (*Service Level Agreement*) è a cura di Aci Informatica e ha cadenza trimestrale.

Essa ha ad oggetto i livelli di servizio concordati nel predetto allegato 1.

In caso di scostamento dai livelli di servizio previsti, la Società si impegna ad individuare specifiche azioni di recupero concordandone l'esecuzione con il Gestore di *budget,* e la struttura ACI che ha richiesto lo specifico servizio, secondo quanto definito nei rispettivi Atti di Affidamento.

In caso di permanenza delle criticità emerse la questione viene rimessa alla valutazione del Comitato di *governance* strategica.

Ferma restando la scadenza trimestrale i Centri di Responsabilità utilizzatori possono richiedere in qualunque momento reportistiche e approfondimenti connessi alla qualità delle prestazioni sottoposte a livelli di servizio.

***Allegato n. 3***

# ATTO DI NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 679/2016

***Allegato n. 3***

# ATTO DI NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 679/2016

**L'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA,** con sede legale in Roma, Via Marsala n. 8, nella persona del legale rappresentante pro tempore, Dott. Ing. Angelo Sticchi Damiani, in qualità di Titolare del Trattamento dei Dati Personali (di seguito **ACI** o il **Titolare**)

**PREMESSO CHE**

- l'ACI in data [•] ha stipulato con la Società ACI Informatica Spa,con sede legale in Roma, via Fiume Delle Perle n. 24,(di seguito la "**Società**") un Accordo di Collaborazione avente ad oggetto la disciplina dei reciproci rapporti con riferimento ai servizi svolti dalla Società in favore dell'Ente,per la durata di [•] anni dal [•] al [•] (di seguito "**Accordo**");

- i Centri di Responsabilità ACI gestori di budget provvedono,ciascuno per il proprio ambito di competenza, all'affidamento dei Servizi in esecuzione della relativa Delibera di approvazione degli Organi, adottando specifici atti predisposti secondo lo schema allegato al citato Accordo di Collaborazione;

- nello svolgimento dei Servizi indicati nell'Accordo e nei correlati Atti di affidamento, la Società effettua trattamenti di Dati Personali (di seguito "**Dati**") per conto di ACI;

- negli Atti di affidamento adottati dai Centri di Responsabilità ACI gestori di budget sono puntualmente indicati, per ciascun Servizio, i Dati oggetto di trattamento e le categorie di Soggetti interessati;

- il Regolamento UE n.679/2016, recante disposizioni per la protezione dei dati personali (di seguito il "**Regolamento**" o il "**GDPR**"), stabilisce che la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del Titolare del trattamento assume il ruolo di Responsabile del trattamento (art. 4); i rapporti tra il Titolare del trattamento e coloro che effettuano per conto di quest'ultimo trattamenti di Dati Personali, in qualità di Responsabili, devono essere disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico, che definisca le caratteristiche del trattamento e gli obblighi del Responsabile nei confronti del Titolare (art. 28);

**NOMINA**

la Società quale Responsabile esterno del trattamento dei Dati afferenti ai Servizi indicati nell'Accordo, nei suoi allegati e nei correlati Atti di affidamento(di seguito il "**Responsabile**").

La presente nomina è effettuata nei termini e alle condizioni di seguito stabiliti.

Per quanto non espressamente previsto, si rinvia alle disposizioni di legge applicabili in materia nonché alle disposizioni di cui al "*Regolamento Privacy dell'Automobile Club d'Italia*" e alle "*Politiche di Sicurezza dei Sistemi e delle Informazioni*" ACI, vigenti per la durata del citato Accordo di Collaborazione.

**Compiti del Responsabile**

Nell'ambito dei Servizi indicati nell'Accordo, nei suoi allegati e nei correlati Atti di affidamento, il Responsabile deve:

***Allegato n. 3***

**1**. eseguire i trattamenti dei Dati afferenti alle categorie di soggetti interessati così come dettagliati in ciascun Atto di affidamento;

**2**. effettuare i trattamenti per le sole finalità correlate all'esecuzione dei Servizi e, in ogni caso, in conformità alle disposizioni dettate dal GDPR, dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., (Codice privacy), da ogni ulteriore norma dettata a livello nazionale o sovranazionale, ivi compresi i provvedimenti adottati dal Garante per la protezione dei dati personali, (di seguito la "**Normativa Applicabile**"), nonché nel rispetto delle istruzioni fornite dal Titolare con la presente nomina e in eventuali ulteriori specifici atti che, ove presenti, ne costituiscono parte integrante e sostanziale, garantendo la tutela dei diritti degli Interessati;

**3**. garantire che non tratterà né utilizzerà in alcun modo i Dati per finalità proprie ovvero per scopi diversi da quelli previsti e necessari per l'erogazione dei Servizi;

**4**. informare il Titolare se, a suo parere, una qualsiasi delle istruzioni fornite si ponga in contrasto con previsioni di legge o regolamentari, ovvero, se lo stesso Responsabile sia soggetto ad obblighi normativi che potrebbero rendere, in tutto o in parte, impossibile o illegittimo agire conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare o nel rispetto di quanto previsto dalla Normativa Applicabile;

**5**. segnalare al Titolare i trattamenti che presentano o possono presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche, collaborando nella esecuzione di tutte le attività connesse alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati personali (DPIA);

**6**. adottare, in conformità alla Normativa Applicabile, tutte le misure tecniche e organizzative necessarie e idonee a garantire un adeguato livello di sicurezza dei Dati, in particolare, contro i rischi di modifica,distruzione o perdita, anche accidentali, divulgazione o accesso non autorizzati, trattamento non consentito o non conforme alle finalità;

**7**. predisporre e tenere aggiornato, ai sensi dell'art. 30 GDPR, il Registro delle attività di trattamento dei Dati svolte per conto del Titolare, da esibire su richiesta di quest'ultimo nonché in caso di ispezioni dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali;

**8**. conservare i Dati oggetto di trattamento per conto del Titolare garantendone la separazione, anche di tipologico, da quelli trattati per conto di terze parti o per proprio conto;

**9**. garantire che nelle attività di trattamento dei Dati siano rispettati i principi di cui all'art. 5 del GDPR ovvero la liceità, correttezza e trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza,limitazione della conservazione, integrità e riservatezza;

**10**. assicurare che in caso di raccolta dei Dati venga resa ai soggetti Interessati l'informativa di cui agli artt.13 e 14 GDPR, debitamente controfirmata, provvedendo, ove previsto, alla corretta acquisizione dei consensi secondo le modalità indicate negli artt. 7 e 8 del GDPR e garantendone, altresì, la revoca in qualunque momento;

**11**. garantire ai soggetti Interessati il corretto ed efficace esercizio dei diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR - in particolare, accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità,opposizione al trattamento nonché il diritto a non essere sottoposto a processi decisionali automatizzati,compresa la profilazione nei termini previsti dall'art. 22 del GDPR - adottando misure tecniche e organizzative adeguate e

dando, di ogni richiesta, tempestiva comunicazione scritta al Titolare attraverso la casella di posta elettronica privacy@aci.it;

**12**. individuare, nell'ambito della propria struttura, i soggetti deputati alla esecuzione delle attività di trattamento dei Dati, garantendo che abbiano ricevuto un'adeguata formazione in tema di protezione dei dati personali e fornendo loro adeguate istruzioni circa le modalità del trattamento conformemente a quanto stabilito dal presente Atto e nel rispetto delle disposizioni dettate dalla Normativa Applicabile, vigilando, altresì, sulla loro corretta osservanza;

**13**. garantire l'affidabilità dei soggetti che, nell'ambito della propria struttura, accedono ai Dati assicurando che siano vincolati al rispetto di adeguati obblighi di riservatezza in relazione alle operazioni di trattamento da essi effettuate, anche per il periodo successivo alla scadenza dell'Accordo;

**14**. collaborare con il Titolare in occasione di ispezioni o di richieste da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo a disposizione quanto eventualmente richiesto;

**15**. avvisare il Titolare - tempestivamente e, comunque, entro tre (3) giorni lavorativi - di qualsiasi richiesta o comunicazione relativa al trattamento dei Dati eventualmente ricevuta da parte dell'Autorità Garante perla protezione dei dati personali ovvero da parte dell'Autorità Giudiziaria o di Pubblica Sicurezza, inviando copia delle istanze all'indirizzo di posta elettronica privacy@aci.it per concordare congiuntamente il riscontro da fornire.

**Violazione della sicurezza e obblighi di notifica**

Il Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 33 del GDPR, deve notificare al Titolare tempestivamente, senza ingiustificato ritardo, e comunque non oltre 48 (quarantotto) ore da quando ne abbia avuto conoscenza, qualsiasi distruzione, perdita, alterazione, divulgazione o accesso non autorizzato ai Dati (di seguito la "**Violazione della sicurezza**" o "**Data Breach**") che si siano verificati presso la propria struttura, assistendo il Titolare medesimo nell'adempimento degli obblighi previsti dalla Normativa Applicabile E dalle vigenti"Politiche di Sicurezza dei Sistemi e delle Informazioni" ACI, fornendo, altresì, la più ampia collaborazione alle competenti Autorità.

La comunicazione del Data Breach al Titolare del trattamento deve avvenire attraverso l'invio di una e-mail alla casella di posta elettronica privacy@aci.it specificando:

a) la natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati;

b) le probabili conseguenze per i diritti e le libertà degli Interessati;

c) il punto di contatto presso il quale ottenere ogni altra informazione utile e necessaria a consentire al Titolare di procedere alla notifica della violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ai sensi degli artt. 33 e 34 del GDPR.

**Sub-Responsabili del trattamento**

Il Responsabile, nell'esecuzione delle attività di trattamento per conto del Titolare, può ricorrere ad altro responsabile (di seguito il "**Sub-Responsabile**") solo previa comunicazione scritta al Titolare medesimo che può opporvisi entro 7 giorni lavorativi.

Salvo il caso di opposizione, il Responsabile, senza ingiustificato ritardo, notifica al Titolare la nomina del sub-Responsabile con l'indicazione di tutti i suoi riferimenti e il contenuto essenziale dell'atto di nomina.

L'atto di nomina del sub-Responsabile deve contenere la descrizione analitica dei compiti assegnati in relazione alle attività di trattamento dei Dati del Titolare oggetto di delega, istruzioni dettagliate in merito alle operazioni di trattamento nonché la previsione dei medesimi obblighi posti a carico del Responsabile in conformità a quanto previsto dalla Normativa Applicabile e nel presente Atto.

In ogni caso, il Responsabile risponde dinanzi al Titolare dell'inadempimento degli obblighi a carico del Sub Responsabile e di ogni altra azione od omissione posti in essere da questo o da altri terzi soggetti dallo stesso incaricati.

Tutte le comunicazioni inerenti il ricorso ai sub-Responsabili devono essere inviate alla casella di posta del Titolare privacy@aci.it

**Comunicazione dei Dati a soggetti terzi**

Il Responsabile del trattamento, laddove ne ricorrano i presupposti, potrà comunicare i Dati a soggetti terzi solo per l'adempimento di obblighi normativi e regolamentari, ovvero per lo svolgimento delle attività afferenti i Servizi indicati nell'Accordo e nei correlati Atti di affidamento.

**Trasferimento dei Dati all'estero**

Qualsiasi trattamento effettuato dal Responsabile al di fuori dal territorio dell'Unione Europea o dello Spazio Economico Europeo dovrà avvenire nel rispetto delle norme previste al Capo V del GDPR.

**Audit**

Il Responsabile garantisce al Titolare l'accesso ai propri locali, ai sistemi informativi in uso, agli atti, ai documenti e a quanto ragionevolmente richiesto per verificare il rispetto delle istruzioni fornite e l'adempimento degli obblighi di cui al presente Atto di nomina, sempre che tali verifiche non comportino l'analisi dei Dati di terze parti e che queste verifiche non contrastino con obblighi di riservatezza del Responsabile.

Gli eventuali costi correlati ai controlli posti in essere dal Titolare sono a suo carico salvo che emerga l'inosservanza, da parte del Responsabile, di uno qualsiasi degli obblighi di cui al presente atto.

**Durata**

Il presente atto di nomina ha efficacia per tutta la durata dell'Accordo di Collaborazione e dei correlati Atti di affidamento salvi i casi di risoluzione anticipata.

Alla scadenza dell'Accordo, ovvero in caso di risoluzione anticipata, i Dati dovranno essere distrutti o restituiti al Titolare del trattamento, secondo quanto stabilito dallo stesso, unitamente a qualsiasi supporto fisico o documento contenente i Dati e sempre che il diritto dell'Unione o la normativa nazionale non ne prevedano la conservazione.

Il Responsabile attesta, per iscritto, l'avvenuta distruzione dei Dati una volta adempiuti gli obblighi previsti dall'Accordo.

***Allegato n. 3***

**Disposizioni finali**

Il Titolare del Trattamento si riserva, ove ne ravvisasse la necessità, di integrare ed adeguare di volta in volta le istruzioni fornite con il presente Atto di nomina.

***

Con la sottoscrizione del presente atto di nomina, la Società ACI Informatica S.p.a., nella persona del suo legale rappresentante pro tempore, Dott. [•], dichiara di aver preso visione e accettato quanto ivi stabilito.

Luogo e Data …….

Il Titolare ……

Per accettazione

Il Responsabile ……..

***Allegato n. 4***

# SCHEMA ATTO DI AFFIDAMENTO

**ai sensi del Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36**

***Allegato n. 4***

# ATTO DI AFFIDAMENTO DI SERVIZI
## ai sensi del Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36

**CENTRO DI RESPONSABILITA' ACI GESTORE DI BUDGET: ……..**

**CENTRO DI RESPONSABILITA' ACI UTILIZZATORE: …….**

**RUP: …….**

**DEC: ……**

**EROGATORE**: ACI INFORMATICA SPA, Via Fiume delle Perle, 24 - Roma

**STRUTTURA ACI INFORMATICA COMPETENTE: ……**

**CIG**: ……..

Il sottoscritto […] Direttore della Direzione Centrale […] in ragione delle competenze attribuite dal vigente Ordinamento dei Servizi, nonché in osservanza delle previsioni di budget assegnato in sede di approvazione del Bilancio annuale

**VISTO**

- l'Accordo di collaborazione *(2025 – 2030)* tra ACI ed ACI Informatica, ed i relativi Allegati, per la disciplina dell'affidamento di servizi in regime di *in house providing*;
- la delibera del Consiglio Generale del […]. con la quale è stato definito l'affidamento dei servizi necessari al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente per l'anno […];
- quanto prescritto dal citato Accordo in relazione alle modalità attuative dei servizi ivi contemplati;
- l'Allegato n. 1 "*Descrizione dei servizi, livelli di servizio e criteri di remunerazione"* del suddetto Accordo, con particolare riferimento alla/alle scheda/schede n. […] relativa/relative al/ai servizio/servizi […]

**AFFIDA**

alla società ACI Informatica l'esecuzione del/dei servizio/servizi […] come definito/definiti nella/nelle scheda/schede n. […] di cui all'Allegato 1 del citato Accordo.

Si riportano di seguito gli ambiti operativi di dettaglio:

***Allegato n. 4***

*[ descrizione dell'ambito e indicazione del relativo importò massimo stimato, IVA esclusa, per ciascun servizio]*

La copertura economico-finanziaria delle attività richieste è assicurata entro un massimale complessivo stimato pari a € […] *IVA esclusa*

La rendicontazione sullo stato di avanzamento delle attività svolte oggetto di affidamento e dei relativi costi sostenuti sarà effettuata sulla base dei principi di cui all'art. 9 del citato Accordo e secondo le modalità stabilite nell'Allegato n. 2 *"Processo per la Preventivazione, Pianificazione Rendicontazione e Verifica dei Servizi"*.

**Nota:** Qualora i servizi oggetto di affidamento prevedano il trattamento di dati personali occorrerà predisporre uno specifico allegato in cui - previo formale richiamo all'Allegato 3 *"Atto di nomina a Responsabile del Trattamento"* all'Accordo di Collaborazione – dovranno essere indicati per ciascun servizio:

- tipologia di dati trattati
- categorie di soggetti interessati (specificando se si tratta di minori)
- finalità e base giuridica del trattamento
- periodo di conservazione dei dati
- misure di sicurezza
- informativa sul trattamento dei dati personali da rendere agli interessati

Roma, lì ……..

IL DIRETTORE

……..