

DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL CONSIGLIO GENERALE
NELLA RIUNIONE DELL'11 DICEMBRE 2019

IL CONSIGLIO GENERALE

“Vista la deliberazione adottata nella riunione del 20 dicembre 2017, con la quale è stata approvata la nuova Convenzione tra l'ACI e la Società *in house* ACI Infomobility, con decorrenza dal 1° gennaio 2018 e scadenza al 31 dicembre 2026, per l'affidamento, da parte dell'ACI alla medesima ACI Infomobility, di servizi ed attività di infomobilità rientranti nelle finalità istituzionali dell'Ente; vista la nota della Direzione Centrale per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo del 10 dicembre 2019 e preso atto di quanto ivi rappresentato; visti in particolare il Piano triennale dell'Infomobilità dell'ACI per il periodo 2020-2022, il Documento di Budget 2020, recante la programmazione delle attività di infomobilità previste per l'anno 2020, con evidenziazione dei relativi costi, nonché il Piano degli obiettivi e degli *standard* di qualità dei servizi in affidamento ad ACI Infomobility per lo stesso anno 2020, tutti allegati alla citata nota del 10 dicembre 2019; preso atto che il predetto Piano degli obiettivi e degli *standard* di qualità ed il Piano delle attività e dei costi costituiscono parte integrante della citata Convenzione e, ai sensi dell'art.2, comma 3, della stessa, devono essere annualmente sottoposti ad aggiornamento e ad approvazione da parte dell'ACI; tenuto conto che il complesso dei servizi e delle attività di infomobilità da affidare ad ACI Infomobility per l'anno 2020 con modalità *in house*, nel quadro della nuova Convenzione, si articola nei seguenti ambiti: 1) gestione dei servizi di infomobilità locale e nazionale Luce Verde City, in collaborazione con Enti e Polizie Locali, con previsione di incremento delle città con la quale vengono stipulati Accordi ed attivati i relativi servizi di infomobilità locale; 2) realizzazione di servizi digitali di infomobilità, con integrazioni funzionali dei servizi *web* dedicati all'infomobilità e sviluppo delle applicazioni delle aree riservate ai Soci, e con evoluzione delle *app* e dei servizi di *smart assistance* (assistenza virtuale del cliente); 3) realizzazione del Contact Center Evoluto, con servizi informativi telefonici in grado di aumentare la fruibilità delle informazioni in tempo reale sulla mobilità e del notiziario sul traffico; 4) servizi per la realizzazione dei notiziari di infomobilità (*broadcast* e *webcast*), in particolare, sviluppo dei servizi per raggiungere più emittenti e per assicurare una sempre maggiore copertura nazionale, sviluppo dei notiziari con previsione di dirette, *partnership* con emittenti, personalizzazione dei contenuti della *web radio*, diffusione presso alcune Delegazioni di Automobile Club locali della fruizione dell'ascolto della *web radio* per i clienti; 5) attività di Ricerca e Sviluppo (R&D) nei seguenti ambiti: - *Connetted Car*, con avvio della sperimentazione di sistemi di monitoraggio della guida; - *Tommy*, per la tutela del parcheggio dei disabili, con sperimentazione di servizi innovativi quali l'installazione di stalli di ricarica elettrica ed il *carsharing*; - guida autonoma, con una ricerca/sondaggio presso gli utenti ai fini dell'individuazione di una soluzione progettuale per un sistema di navetta a guida autonoma; - notifica tratte ad alta incidentalità, con l'avvio di progetti di analisi per la standardizzazione e la verifica di geolocalizzazione; considerato, in ordine ai presupposti di legge per

l'affidamento alla Società dei sopra richiamati servizi in esecuzione della vigente Convenzione, che, con delibera ANAC n.719 del 23 luglio 2019, l'Ente è stato iscritto nell'elenco di cui all'art.192 del decreto legislativo n.50 del 18 aprile 2016, con riferimento agli affidamenti disposti in modalità *in house* nei confronti della stessa ACI Infomobility; considerato altresì che il richiamato contesto normativo prevede che l'affidamento diretto sia preceduto, nel caso di servizi disponibili sul mercato, dalla valutazione in ordine alla congruità economica dell'offerta della Società *in house*, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto, nella motivazione del provvedimento di affidamento, delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche; visti, al riguardo, i documenti concernenti, rispettivamente, le motivazioni a sostegno del ricorso ad ACI Infomobility SpA ai sensi dell'art.192, comma 2, del decreto legislativo n.50/2016, e la valutazione di congruità economica delle attività di infomobilità da affidare alla medesima Società per l'esercizio 2020, cui viene fatto integrale rinvio ai fini motivazionali, che vengono allegati al verbale della seduta sotto le lett. F) e G), e che costituiscono parte integrante della presente deliberazione; considerato in particolare, per quanto attiene all'affidamento delle richiamate attività alla Società ACI Infomobility, che il mantenimento della modalità *in house* offre specifiche garanzie di riservatezza, salvaguardando l'Ente dal rischio di perdere il primato acquisito dai propri servizi, collocati ai massimi livelli degli standard di settore, consente il riutilizzo e la valorizzazione del patrimonio specifico di conoscenze ed esperienze maturato, garantisce il mantenimento dei requisiti tecnici e degli sviluppi realizzati dalla Società nell'impianto esistente, nonché l'inclusione nel progetto di integrazione di tutte le banche dati dall'ACI correlate con l'infomobilità e non ancora integrate con i servizi di cui sopra; tenuto conto che la richiamata Convenzione prevede l'integrale ristoro dei costi sostenuti dalla predetta Società per le attività svolte a favore e nell'interesse dell'ACI, al fine di garantire la prosecuzione delle attività medesime; preso atto dei contenuti del documento di valutazione di congruità economica – effettuata dalla competente Direzione Centrale per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo sulla base del modello analitico per la valutazione di congruità degli affidamenti alle Società *in house* dell'Ente già rilasciato da un *Advisor* indipendente - delle attività da affidare alla Società ACI Infomobility per l'anno 2020; preso atto della metodologia in tale contesto seguita; considerato che l'applicazione del predetto modello analitico ha consentito di riscontrare che le condizioni economiche relative ai servizi da affidare nell'anno 2020 alla predetta Società *in house*, nell'ambito della vigente Convenzione, sono nel complesso congrue rispetto ai valori di mercato rilevati nell'ambito delle analisi di *benchmark* effettuate; preso atto che il corrispettivo da riconoscere alla Società ACI Infomobility per le attività ed i servizi di cui sopra, attribuiti alla gestione della Direzione Centrale per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo, che la stessa sarà chiamata a rendere all'Ente nell'anno 2020, è stato quantificato nell'importo massimo di €5.384.000, oltre IVA per la parte su cui è dovuta; ritenuto, per le motivazioni di cui sopra, che il mantenimento dei servizi in argomento in capo ad ACI Infomobility rappresenti

soluzione economicamente congrua ed atta a garantire al meglio la qualità e l'efficienza delle prestazioni e l'ottimale impiego delle risorse, anche in termini di riutilizzo e valorizzazione del patrimonio specifico di conoscenze, competenze e professionalità maturate nel corso degli anni dalla Società in parola; vista la proposta formulata dalla Direzione Centrale per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo, in ordine alla quale l'Avvocatura dell'Ente ha espresso parere favorevole, concernente l'approvazione del "Documento di Budget 2020", recante la programmazione delle attività di infomobilità previste per l'anno 2020 con evidenziazione dei relativi costi, nonché il "Piano degli obiettivi e degli standard di qualità dei servizi in affidamento ad ACI Infomobility, per lo stesso anno 2020; ritenuto che lo svolgimento delle richiamate attività risulta coerente con gli indirizzi strategici della Federazione per il triennio 2020-2022 approvati dall'Assemblea nella seduta del 29 aprile 2019, con particolare riferimento al consolidamento del ruolo dell' ACI quale soggetto aggregatore di servizi per la mobilità, nonché con i "Piani e Progetti della Federazione ACI per il triennio 2020-2022", approvati dal Consiglio Generale nella seduta del 30 ottobre 2019; visto il budget annuale 2020, deliberato dall'Assemblea dell'ACI nella riunione del 30 ottobre 2019; ritenuto, conseguentemente, di autorizzare l'affidamento alla Società ACI Infomobility dei predetti servizi, alle condizioni indicate, con riconoscimento alla Società del sopraindicato importo massimo per assicurare la continuità nella gestione delle prestazioni affidate dall'Ente alla Società medesima con riferimento ai citati ambiti di attività e per garantire l'equilibrio economico-finanziario della Convenzione in essere; preso atto del vigente "Regolamento di Governance delle Società partecipate da ACI"; **approva**, ai sensi della Convenzione in essere tra l'ACI e la Società *in house* ACI Infomobility Spa, il "Documento di Budget 2020", che viene allegato al verbale della seduta sotto la lett.H) e che costituisce parte integrante della presente deliberazione, comprensivo del Piano delle attività di infomobilità dell'Ente per l'anno 2020, con indicazione dei relativi costi, nonché del Piano degli obiettivi e degli *standard* di qualità dei servizi da affidare alla richiamata Società per lo stesso anno 2020; **autorizza conseguentemente**, ai sensi della richiamata Convenzione, l'affidamento alla Società *in house* ACI Infomobility SpA dei servizi e delle attività in materia di infomobilità richiamati in premessa, che la stessa renderà all'Ente nell'anno 2020 coerentemente con i documenti di cui sopra; **autorizza** il riconoscimento alla predetta Società ACI Infomobility dell'importo massimo di €5.384.000, oltre IVA per la parte su cui è dovuta, a titolo di rimborso dei costi che la stessa sarà chiamata a sostenere per le citate attività ed i citati servizi da rendere all'Ente nell'anno 2020, in ossequio agli obiettivi ed ai piani di attività che saranno gestiti dalla Direzione Centrale per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo per la medesima annualità. La spesa di €1.187.000, oltre IVA, riferita alle attività di ricerca e sviluppo *software*, trova copertura nel Conto 121030200 del Budget annuale per l'esercizio 2020 assegnato alla Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo. La spesa di €4.197.000, oltre IVA, riferita alla "Gestione Centri di Infomobilità", trova copertura nel Conto n. 410716001 dello stesso Budget annuale 2020, parimenti assegnato alla Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo. La stessa Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità

e il Turismo è incaricata di tutti gli adempimenti connessi e conseguenti all'esecuzione della presente deliberazione.”.



Automobile Club d'Italia

Motivazioni a sostegno del ricorso ad ACI Infomobility Spa in luogo del mercato ex art. 192, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. per le attività di Infomobilità ACI

L'affidamento in argomento garantisce innanzi tutto la riservatezza del patrimonio di conoscenze e competenze mediante il mantenimento *in house* della piattaforma utilizzata da ACI Infomobility e delle informazioni connesse, evitando i rischi derivanti dalla disponibilità di *know how* e dati verso soggetti terzi e dall'esposizione dell'Ente al pericolo di perdere il primato conseguito che colloca attualmente i propri servizi ai massimi standard di settore.

L'affidamento consente, inoltre, di incrementare il grado di utilità operativa ed economica per la Pubblica Amministrazione, attraverso il conseguimento di un rapporto più favorevole tra la quantità e la qualità dei servizi prodotti e le risorse umane, strumentali, finanziarie e temporali necessarie a produrre i servizi medesimi.

L'ottimizzazione dell'uso delle risorse è ottenuto tramite un più alto grado di economia in ordine alle fasi di apprendimento, aggiornamento professionale e integrazione dei dati e delle impostazioni metodologiche e tecniche.

Relativamente al primo aspetto, il costo di investimento per la strutturazione e il mantenimento dei servizi è conservato entro limiti favorevoli dalla conferma e valorizzazione del know-how e del patrimonio professionale certificato di esperienza e conoscenza che il personale dedicato all'attività ha sviluppato nel periodo di vigenza contrattuale in relazione alle esigenze della stazione appaltante.

La continuità dei servizi assicurati da Infomobility S.p.A. evita l'imposizione di oneri economici aggiuntivi derivanti dal trasferimento obbligato ad altri soggetti di conoscenze complesse e sperimentate e dalla conseguente dispersione di risorse in termini di tempo ed energie, che si renderebbe necessaria per garantire sia la qualità della formazione, sia l'efficienza del livello operativo, attraverso la salvaguardia delle modalità attuate e sviluppate nel corso dell'espletamento dell'attività e il mantenimento degli standard previsti.

Infine, l'integrazione strutturata di banche dati e modalità gestionali, validate dalla riconosciuta efficacia, favorisce il grado di interoperabilità dei servizi e consente di evitare eventuali diseconomie derivanti dalla necessità di modificare impostazioni e procedure operative attraverso una onerosa riprogrammazione organizzativa.

Tanto premesso, le motivazioni dell'affidamento possono essere sintetizzate nei seguenti elementi:

- garanzia di riservatezza derivante dal mantenimento *in house* della piattaforma utilizzata da ACI Infomobility e delle informazioni ivi presenti, salvaguardando l'Ente dal pericolo di perdere il primato acquisito dai propri servizi, collocati ai massimi livelli degli standard di settore;

- riutilizzo e valorizzazione del patrimonio specifico di conoscenze e di esperienze maturato da ACI Infomobility per conto e nell'interesse di ACI fin dall'avvio dei servizi di infomobilità e nello sviluppo dei servizi broadcast, con un forte livello di integrazione con la piattaforma informatica in uso;
- nessun onere economico aggiuntivo e nessun ritardo derivanti dalla necessità di trasferire il patrimonio di conoscenze a un diverso fornitore di servizi, secondo un procedimento gravoso che comporterebbe notevoli diseconomie in ordine di tempo ed energie per l'esportazione del *know how* inerente al sistema e ai processi di integrazione;
- garanzia del mantenimento dei requisiti tecnici e degli sviluppi realizzati da ACI Infomobility nell'impianto esistente;
- inclusione nel progetto di integrazione di tutte le banche dati ACI correlate con l'infomobilità e non ancora integrate con detti servizi;
- nessuna diseconomia e conseguente danno economico per l'Ente derivanti dalla necessità di modificare l'impianto informatico dei servizi di infomobilità dell'ACI per assicurare la massima integrazione con le caratteristiche di un nuovo servizio svolto da un fornitore esterno individuato sul mercato.

Il predetto complesso di aspetti che concorre a garantire l'uso ottimale delle risorse congiuntamente alla valorizzazione del rapporto complessivo tra qualità e prezzo produce effetti positivi sia a livello gestionale sia a livello produttivo, da una parte incrementando la generazione qualitativa e quantitativa dei servizi in rapporto alle risorse impiegate, dall'altra migliorando la relazione tra la platea degli utenti beneficiari dei servizi e il costo dei servizi stessi.

La continuità dell'affidamento *in house* a Infomobility S.p.A. dei servizi in argomento produce pertanto benefici sia a favore dell'Amministrazione, evitando improduttive e onerose dispersioni di risorse e duplicazioni di attività, sia nei confronti della generalità dell'utenza, attraverso il mantenimento dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità del servizio.





Automobile Club d'Italia

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

Oggetto: valutazione congruità affidamenti ad ACI Infomobility, esercizio 2020

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sintesi fabbisogno di spesa anno 2020.

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

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

Di seguito l'analisi di congruità per i singoli progetti

A) Contact Center Evoluto

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

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

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

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

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

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

Il risultato del benchmark è il seguente:

CONTACT Center 2.0

1) *call center* → +17%

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

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

B) Luceverde City

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

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

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

C) Progetti Evolutivi

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

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

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

D) R&D

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

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

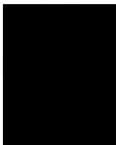
In sintesi,

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

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

Il Direttore Centrale

← Vincenzo Leanza



ALL. 1) CONSIDERAZIONI VALUTATIVE - TABELLA SINTESI

ALL. VALUTAZIONE DI CONCRETA

ACI Infomobility	Benchmark Individuato	Benchmark	AcI Infomobility			
(A) CONTACT CENTER	Tariffa media per giornata di figure professionali comparabili					
1) call center						
	Operatore d'infomobilità	min 220; max 246	280	17%	616.667	11%
	Team leader	min 240; max 260	285			
2) Servizio B.O. di input e monitoraggio delle notizie di infomobilità Incl Social						
	Operatore esperto d'infomobilità	min 270; max 330	295	-7%	469.496	9%
	Operation coordinator	min 310; max 340	285			
(B) "luceverde City"	Tariffa per notiziario per minuto da panel di benchmark di procedure di public procurement					
		min 1,2 mln/€; max 2,7 m	1,05	-46%	1.450.956	27%
(C) "progetti evolutivi" (excl contact center) progettualità analoghe	Tariffa media per giornata per progettualità analoghe					
		min 400 €; max 510 €	290-340	-31%	2.452.604	45%
(D) "R&D"	Tariffa per giornata di figure comparabili					
		min 450 €; max 520 €	495	nella media	412.280	8%
TOTALE COSTI ACI Infomobility					5.402.003	

* Importo relativo al totale costi, comprese imposte e tasse



ALL. 2A VALUTAZIONE DI CONCORRUTA
Pag. 1

Conto Rendiconto Iniziale		Tot.	
Conto Rendiconto Iniziale	2.427.489		
Conto Rendiconto Iniziale	1.823.649		
Conto Rendiconto Iniziale	1.823.649		
Tot.	5.074.787		

Conto Rendiconto Iniziale	Sistema Autonomo di Mobilità				Conto Center 2.0		Tot.		
	Skilippo	Luoverde Portale	Luoverde Radis	Luoverde Mobile	Conto Center 2.0	Luoverde City	C.C.I.S.S.	R&D	Tot.
Conto Rendiconto Iniziale	-	130.210	240.641	218.684	333.024	632.236	-	77.011	2.091.436
Conto Rendiconto Iniziale	-	130.204	169.311	231.776	353.507	411.449	-	110.469	1.487.519
Conto Rendiconto Iniziale	-	286.471	145.267	382.158	408.626	402.250	-	210.469	1.487.519
Tot.	0	653.144	595.219	812.620	1.100.758	1.450.946	0	412.280	5.074.787

Conto Rendiconto Iniziale	Sistema Autonomo di Mobilità				Conto Center 2.0		Tot.		
	Autonomia di Mobilità	C.C.I.S.S.	R&D	Tot.	Conto Center 2.0	Luoverde City	C.C.I.S.S.	R&D	Tot.
Conto Rendiconto Iniziale	2.013.626	-	-	2.013.626	124.469	1.487.519	-	-	3.625.614
Conto Rendiconto Iniziale	1.363.050	-	-	1.363.050	210.000	210.000	-	-	2.773.050
Tot.	3.376.676	0	0	3.376.676	334.469	1.697.519	0	0	6.399.714

1)2) - "Conto Center 2.0"

Benchmarks Conto Center 2.0	Valori ACI		Valori ACI		Conto Rendiconto Iniziale	Tot.
	Intensità	Intensità	Intensità	Intensità		
Operatività obbl	253.691	6,2	41.848	1,6	253.691	253.691
Costo a persona	187	6,2	187	1,6	187	187
Costo a giornata	281	6,2	281	1,6	281	281
Costo a giornata (F99/Uomo)	270.280	6,2	270.280	1,6	270.280	270.280
Operatività obbl	253.691	6,2	41.848	1,6	253.691	253.691
Costo a persona	187	6,2	187	1,6	187	187
Costo a giornata	281	6,2	281	1,6	281	281
Costo a giornata (F99/Uomo)	270.280	6,2	270.280	1,6	270.280	270.280
Team leader	205	2,9	121.363	2,9	205	205
Team leader	205	2,9	121.363	2,9	205	205
Costo a giornata	150	0,4	41.724	0,4	150	150
Costo a giornata	150	0,4	41.724	0,4	150	150
Operatività coordinata	285	0,4	15.281	0,4	285	285
Costo a persona	191	0,4	42.020	0,4	191	191
Costo a giornata	285	0,4	15.281	0,4	285	285
Tot.	316	0,4	316	0,4	316	316

3) Scostamenti (Call Center)	Min.		Max.		Media		ACI Intensità	
	Min.	Max.	Media	ACI Intensità	Min.	Max.	Media	ACI Intensità
Operatività obbl	220	246	233	280				
Team leader (a persona ed obbl)	240	280	265	285				
Team leader (a giornata ed obbl)	230	283	242	283				
Scostamenti (Servizio di Input e manutenzione delle risorse di Informatica)					17,0%			

0) prestazioni obbl	Min.		Max.		Media		ACI Intensità	
	Min.	Max.	Media	ACI Intensità	Min.	Max.	Media	ACI Intensità
Operatività coordinata	210	330	300	295				
Servizio di Input e manutenzione delle risorse di Informatica	230	340	313	300				
Scostamenti (Servizio di Input e manutenzione delle risorse di Informatica)					-7,2%			

1

4. Stamenti Progetti evolutivi		Min.	Max.	Media	ACI Inmobiliar	ACI Inmobiliar	ACI Inmobiliar	ACI Inmobiliar
Stima 9 progetti ACI in corso	74,8	400	510	455	290	340	315	-10,8%
Stima 10 della ACI in corso	74,8	400	510	455	290	340	315	-10,8%

All. 2 A Valutazione congiunta PAC. 3

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

2. Benchmark R&D	Valore ACI Inmobiliar	Range valore ACI Inmobiliar (rd)	Media	ACI Inmobiliar
Projectand Develop entx anager	77.811			
ITA	1,0			
Costo a persona	77.811			
Costo a donna costituzionali	334			
Costo a giornata adjusted	495	495	495	520
2. Scatamenti R&D				
Prospettiva D overpex entx anager	Min. 450	Max. 520	Media 485	ACI Inmobiliar 495
Stima costo della ricerca entx anager				2,1%

Costi Center Center 2.0

Costi di materiali:	375.074
Costi di personale:	180.974
Totale (B)	556.048

Costi servizio di input e monitoraggio sulle notizie di informazione Center Center 2.0

Costi di materiali:	285.561
Costi di personale:	137.783
Totale (B)	423.344
Totale (C = a + B)	979.392

Indicatore altri costi Center Center 2.0

Costi di materiali:	72.021
Costi di personale:	34.730
Totale (C)	106.751

Indicatore costi rispetto al totale Center Center 2.0

Totale costi Center Center 2.0	1.086.143
Indicatore servizio di input e monitoraggio sulle notizie di informazione	50,8%
Indicatore servizio di input e monitoraggio sulle notizie di informazione	43,2%
Indicatore servizio di input e monitoraggio sulle notizie di informazione	60,41%
Totale costi servizio di input e monitoraggio sulle notizie di informazione adjusted (C = d + e)	618.067
Totale costi servizio di input e monitoraggio sulle notizie di informazione adjusted (C = d + e)	429.429

Indicatore costi rispetto al totale Progetti evolutivi

Costi di materiali:	1.381.390
Costi di personale:	1.210.518
Totale (B)	2.591.908

Indicatore costi rispetto al totale (Luverville City)

Costi di materiali:	632.236
Costi di personale:	402.229
Costi di servizi:	1.456.952
Totale (B)	2.491.417

Indicatore costi rispetto al totale R&D

Costi di materiali:	77.811
Costi di personale:	210.000
Costi di servizi:	1.456.952
Totale (B)	1.744.763
Totale (C = a + B + d + e + f)	5.402.003

Indicatore servizio di input e monitoraggio sulle notizie di informazione

Indicatore servizio di input e monitoraggio sulle notizie di informazione	45,5%
Indicatore servizio di input e monitoraggio sulle notizie di informazione	28,9%
Indicatore servizio di input e monitoraggio sulle notizie di informazione	7,5%
Totale	100%





Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility

ALLEGATO H) AL VERBALE DEL CONSIGLIO GENERALE DELL'11 DICEMBRE 2019

Documento di Budget 2020

ACI Infomobility

In approvazione CG

dic. 2019



Indice



- Introduzione
- Budget 2020, Confronto vs 2019
- Linee di Attività
- Budget 2020
- Struttura Organizzativa
- Back up

All. 1 pag. 2



Introduzione

Ipotesi alla base del Budget 2020

1/3

All. 1 pag. 3



- Attuazione del Piano Triennale 2020-2022:
 - Evoluzione tecnologica della piattaforma applicativa («Traffic Over voice»)
 - Ulteriore Potenziamento portale Luceverde.it
 - Luceverde Broadcast (nuovo piano editoriale per la testata Luceverde)
 - Luceverde Mobile (implementazioni App locale e nazionale ed integrazioni con assistenti virtuali)
 - Avvio a regime del Contact Center 2.0 (Sistema informativo telefonico)
 - Luceverde City (incremento sistematico di 3 città annue), in collaborazione con Polizie Locali

- Nuovo programma di Ricerca e Sviluppo (R&D):
 - «Connected Car»
 - Guida autonoma
 - Altri progetti strategici (Notifica tratte ad alta incidentalità)



- Efficientamento Sedi operative: completamento allocazione sulla nuova sede di Largo Somalia di tutta l'area Operations per sinergie ed economie di scala. Riconversione e ristrutturazione del piano seminterrato e realizzazione sale regia, sale registrazione e sale riunioni.
- Costi diretti interni: armonizzazione contratti e contrattazione integrativa;
- Costi indiretti: variazione costi indiretti per nuovo assetto organizzativo rispetto al 2019 (con particolare riferimento agli ulteriori investimenti nella **Nuova Sede Operativa**);



- ❑ ACI Infomobility, società in house di primo livello per l'Ente, nell'esercizio delle sue attività sviluppa iniziative e progetti a supporto della mobilità allo scopo di accrescere valore per L'Automobile Club.

*In coerenza con il mandato assegnatole, la realizzazione di ogni nuova iniziativa dalla quale derivi un accrescimento del valore del patrimonio dell'Ente (**investimento**), sarà capitalizzata nel patrimonio dell'Ente. Dunque, si tratterà di investimenti (capex) direttamente contabilizzati sul Bilancio (Patrimonio) dell'Ente.*

Pertanto, ACI Infomobility, operando come articolazione operativa dell'Ente, emetterà una fatturazione verso lo stesso Ente, attestante le spese sostenute a vario titolo per la realizzazione e messa in esercizio della commessa, oltre alle necessarie spese di funzionamento della società («costi indiretti»).



- Introduzione
- **Budget 2020, Confronto vs 2019**
 - Linee di Attività
 - Budget 2020
 - Struttura Organizzativa
 - Back up



Budget 2020

Confronto vs 2019

All. 1 pag. 7



val in €K



	2019 BGT app	FCT 2019	BGT 2020	BGT 20 vs BGT 19	BGT 2020 vs fct 2019
FATTURATO	5.882	5.008	5.402	(480)	394
COSTI DIRETTI ESTERNI	2.251	1.570	1.823	(428)	253
di cui capex	1.565	1.028	1.187	(378)	160
COSTI DIRETTI INTERNI	2.428	2.372	2.428	-	57
Personale (unità)	55	55	55	-	-
COSTI INDIRETTI	1.198	1.060	1.145	(52)	85
Amm.ti	6	6	6	-	-

Permangono la crescita delle attività e delle iniziative strategiche anche nel 2020, con un incremento del fatturato rispetto alle previsioni di chiusura 2019 di 394 k€



ALL. 109-8



Linee di Attività

1. Luceverde City

- 2. Digital
- 3. Contact Center
- 4. Broadcast&Webcast
- 5. R&D



1) Luceverde City_1/2

4.1.1.1.3

A Luglio **2019** i servizi Luceverde sono attivi in **9 città**:

- Milano, Genova, Vicenza, Modena, Pescara, Roma, Velletri, Salerno, Trapani;

A fine **2019** si prevedono ulteriori **3 città**:

- Prato, Napoli, Trieste.



2020 → città potenziali: Ancona, Palermo, Bergamo, Padova. Numero città a fine 2020: **15**

Nel 2020 sarà diffusa una nuova modalità automatica di realizzazione dei notiziari, in voce artificiale e linguaggio naturale.

Pacchetto standard di servizi:

redazione dei notiziari, integrazione dati in piattaforma e pubblicazione di informazioni di rilievo sul sito Luceverde, collegamenti con emittenti locali, assistenza e supporto tecnico.



1) Luceverde City_2/2

Al. 14. 10



Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni* (manutenzione, canoni assistenza e capex ACI)	403
<i>di cui capex ACI</i>	233
Costi diretti interni (personale, # 16 fte)	739
Costi indiretti (spese generali e staff)	322

(*) Note: Valorizzati:

- l'entrata in produzione del progetto relativo al T.O.V.;
- l'allocazione Capex ACI per Nuova Riorganizzazione delle funzioni di business «Seminterrato Somalia»



At. 19-11



Linee di Attività

1. Luceverde City

2. Digital

3. Contact Center

4. Broadcast&Webcast

5. R&D



L'evoluzione del sito **web** consentirà un presidio nazionale articolato sull'integrazione delle informazioni tra fonti locali e nazionali. Il processo di adesione delle PAL (Pubbliche Amministrazioni Locali) accrescerà il valore aggiunto del servizio dal punto di vista del «sistema Italia».

Sarà sviluppata l'attuale area riservata ai soci ACI consentendo la pianificazione di percorsi in funzione delle condizioni del traffico e lo sviluppo di notiziari personalizzati intorno a punti di interesse.

L'evoluzione dell'**APP** sarà fortemente incentrata sulla necessità di erogare **servizi flessibili e personalizzati**

nonché di evolvere i contenuti del canale broadcast.

Nel 2020 saranno implementate le funzioni che consentiranno ai soci ACI di usufruire di **notiziari personalizzati** su propri percorsi o propri punti di interesse.

L'evoluzione di queste funzioni prevede la diffusione di servizi quali la ricezione di **notifiche audio in movimento** sul proprio intorno o su punti di interesse o percorsi. Sarà approfondita la possibilità di offrire servizi integrati su sistemi di bordo automotive e strumenti per il pagamento.

Inoltre sarà sviluppato un nuovo servizio nel settore del turismo dedicato ai soci di Automobile Club Europei.



In ambito **Smart Assistance** si prevede di sviluppare funzionalità che attraverso assistenti virtuali, come Google Assistant e Amazon Alexa, permetteranno di usufruire dei servizi Luceverde : es. «Google dimmi la situazione del traffico sul percorso Casa/Ufficio»



WEB

Il Piano di sviluppo prevede, per il 2020, ulteriori attività di investimento sul portale Luceverde sul quale esporre le informazioni presenti sulla piattaforma di infomobilità. L'evoluzione del sito web consentirà di consolidare sia il presidio nazionale articolato sull'integrazione delle informazioni tra fonti locali e nazionali sia l'ottimizzazione dell'area riservata dalla quale l'utente potrà selezionare il mix di contenuti che vuole visualizzare sul portale.



I nuovi sviluppi sw dedicati al front end del portale Luceverde sono relativi:

- All'esposizione di servizi personalizzati accessibili all'utente dall'area riservata (ad es. bollettini in base alla posizione e punti di interesse);
- Allo sviluppo delle componenti necessarie all'acquisizione e all'esposizione di sempre maggiori informazioni attinenti la mobilità e il territorio, anche attraverso l'integrazione con i sistemi eventualmente già disponibili alle singole realtà locali (ad es. Verbatel e altri connettori con piattaforme esterne);
- All'arricchimento del sito con i contenuti del canale webcast;
- Sperimentazione ed esposizione di servizi evoluti e automatici di produzione di bollettini di area e di route planning in realtime integrando dati Luceverde, Floating Car Data, Altre Fonti Istituzionali;
- Esposizione nel portale di dati e info acquisiti da servizi esterni alle fonti ACI, ad esempio: posizione colonnine ricarica elettrica, stalli sosta taxi, gli stalli di sosta dei veicoli in condivisione, parcheggi, distributori e prezzi benzina
- All'integrazione nel portale di una nuova modalità di condivisione dei contenuti sui social network dei contenuti di infomobilità

APP

Il Piano prevede per il 2020 ulteriori sviluppi tecnologici sulle Applicazioni Mobile, al fine di far fronte alla sempre crescente necessità di erogare servizi personalizzati. Nel 2020 si intende sperimentare la funzione di pagamento di servizi di terze parti. Nel corso del 2020 il set di informazioni a disposizione si arricchirà con nuove informazioni, come ad esempio, la posizione delle colonnine per la ricarica di veicoli elettrici, i parcheggi dei Taxi, gli stalli di sosta dei veicoli in condivisione e il servizio di chiamata assistenza ACI dall'APP.

Tali implementazioni riguarderanno:

- La sperimentazione di funzioni di pagamento di servizi di terze parti (ad es. parcheggi)
- Lo sviluppo delle componenti necessarie all'acquisizione e all'esposizione di sempre maggiori informazioni attinenti la mobilità e il territorio, anche attraverso l'integrazione con i sistemi eventualmente già disponibili alle singole realtà locali (ad es. Verbatel e altri connettori con piattaforme esterne);
- L'esposizione di ulteriori dati e info acquisiti da servizi esterni alle fonti ACI, ad esempio: posizione delle colonnine per la ricarica di veicoli elettrici, i parcheggi dei Taxi, gli stalli di sosta dei veicoli in condivisione e il servizio di chiamata assistenza ACI dall'APP.
- L'ottimizzazione dei sistemi di interrogazione e presentazione dei servizi al fine di fruire di una informazione del tutto personalizzabile sulla base delle preferenze dell'utente;
- Sperimentazione ed esposizione di servizi evoluti e automatici di produzione di bollettini di area e di route planing in realtime integrando dati Luceverde, Floating Car Data, Altre Fonti Istituzionali;
- L'integrazione nel portale di una nuova modalità di condivisione dei contenuti sui social network dei contenuti di infomobilità



Al. 10.15

Smart Assistance

Il Piano prevede per il 2020 l'avvio dello sviluppo di funzionalità che attraverso assistenti virtuali, come  Google Assistant e  Amazon Alexa, permetteranno di usufruire dei servizi  **Pluceverde** attraverso l'interazione vocale.



Di seguito si riportano alcuni esempi:

 Utente: «Hey Google dimmi la situazione del traffico sul percorso Casa/Ufficio».

 Google Home: «Il tempo di percorrenza per l'ufficio è di 15 minuti, si registra un incidente...»

 Utente: «Buongiorno Alexa»

 Alexa: «Buongiorno, oggi il cielo è sereno, la temperatura esterna è di 30 gradi e il traffico per l'ufficio risulta scorrevole...»



2) Digital _5/5

A.R. 19/16



Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni* (manutenzione, canoni assistenza e capex ACI)	659
<i>di cui capex ACI</i>	529
Costi diretti interni (personale, # 10 fte)	469
Costi indiretti (spese generali e staff)	325

(*) Note. Valorizzati:

- gli sviluppi sw da ACI Informatica;
- L'allocazione Capex ACI per Nuova Riororganizzazione delle funzioni di business < Seminterrato Somalia»



ALL 1 pp-17



Linee di Attività

1. Luceverde City
2. Digital
3. Contact Center
4. Broadcast&Webcast
5. R&D



3) Contact Center_1/3

Con il **Contact Center** evoluto si è inteso realizzare un servizio informativo telefonico in grado di aumentare la fruibilità delle informazioni in tempo reale della mobilità e del notiziario sul traffico, utilizzando un canale che **riduca al minimo gli elementi di distrazione**, in linea con la particolare sensibilità di ACI nella promozione di campagne sulla sicurezza stradale.



Il servizio di Contact Center evoluto è basato sull'utilizzo combinato di operatori fisici e 2 "Agenti Virtuali Conversazionali" (AVC) che sono in grado di offrire le giuste risposte a fronte di specifiche richieste dell'utente:

- notiziari Luceverde City
- servizio automatico Around me, eventi intorno ad un punto determinato
- servizio segnalazioni, con passaggio chiamata ad operatore
- passaggio ad operatore per la richiesta di ulteriori informazioni.

È ferma intenzione della Società configurarsi come **centro servizi anche per altre società della federazione ACI che avessero la necessità di erogare servizi di customer service** a vario titolo, attraverso una infrastruttura opportunamente dimensionata e scalabile per far fronte a esigenze crescenti.

Al. 1/18

3) Contact Center_2/3

Ad.1 p. 3



In particolare, nel corso del 2020 è prevista:

- l'estensione del Contact Center evoluto alle **città incluse nel programma Luceverde City**;
- l'integrazione con il **Customer Relationship Management ACI** (CRM Microsoft Dynamics);
- la realizzazione di una **campagna informativa per promuovere il servizio** anche attraverso i canali ACI;
- l'attivazione di un servizio automatico di **riconoscimento dei soci ACI**, attraverso l'interazione tra **Contact Center ed il CRM ACI**;
- l'attivazione di un **nuovo servizio premium** (tramite Agente Virtuale) dedicato ai Soci ACI.

3) Contact Center_3/3



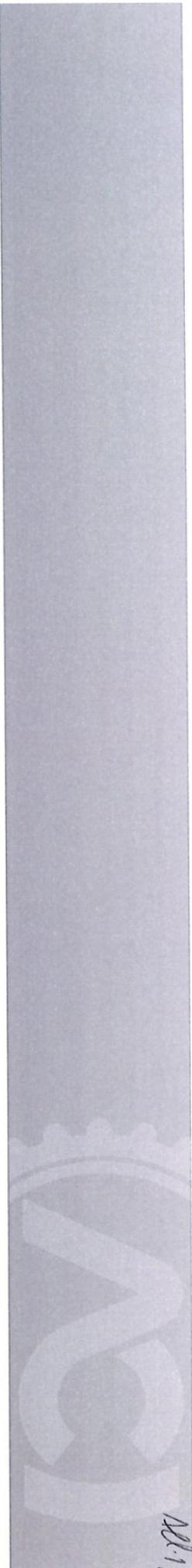
Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni (manutenzione, canoni assistenza e capex ACI)	407
<i>di cui capex ACI</i>	211
Costi diretti interni (personale, # 19 fte)	858
Costi indiretti (spese generali e staff)	272

(*) Note. Valorizzati:

- Sviluppo sw on demand come da Bando Europeo;
- Opex Nuova Sede ricorrenti;



407
19-20



Linee di Attività

1. Luceverde City
2. Digital
3. Contact Center
4. Broadcast&Webcast
5. R&D



4) Broadcast&Webcast_1/3

Al-1
19.22

Saranno effettuati nuovi investimenti nell'ambito del servizio broadcast al fine di:



- raggiungere un numero di **emittenti radiofoniche** in grado di assicurare una buona copertura nazionale;
- evolvere il notiziario audio video tradizionale mediante la realizzazione di **trasmissioni in diretta** allo scopo di accrescere significativamente la consistenza e rilevanza del brand Luceverde (accordi già sottoscritti con Radio Globo, con Rai 3 «Buongiorno Regione»);
- generare delle **partnership con le emittenti** al fine di condividere idee e programmi di reciproco interesse (rafforzamento del marchio e della vis attrattiva Luceverde, più in generale Infomobility);
- Personalizzare i contenuti della webradio, grazie ad il piano di **podcasting** (Guida la Musica, ecc.);
- diffondere presso le **delegazioni AC un dispositivo web radio** che permetta di far conoscere la web radio Luceverde a tutti gli utenti che si recano nelle delegazioni.

4) Broadcast&Webcast_2/3

All. 1 pag 23

Per il 2020 sono previsti investimenti sul canale web radio, al fine di creare un sistema di diffusione di notiziari automatizzati, profilati e customizzati, avviando inoltre partnership con le emittenti radio al fine di condividere idee e programmi di reciproco interesse.



In dettaglio si prevede:

- La reingegnerizzazione del **processo di produzione dei notiziari** attraverso l'integrazione con la piattaforma di infomobilità;
- L'implementazione di un sistema di **diffusione dei notiziari automatizzato** ed integrabile con i prodotti di regia multimediale in uso alle Radio/TV/Altri media;
- Il completamento della web radio personalizzata e dedicata ai soci ACI, con la possibilità di scegliere contenuti di interesse mediante un nuovo **servizio di podcasting**;
- La realizzazione di meccanismi utili al monitoraggio dell'audience;
- L'avvio di un pilota per la **diffusione della web radio Luceverde** presso le delegazioni di un ACP

4) Broadcast&Webcast_3/3

44.111.24

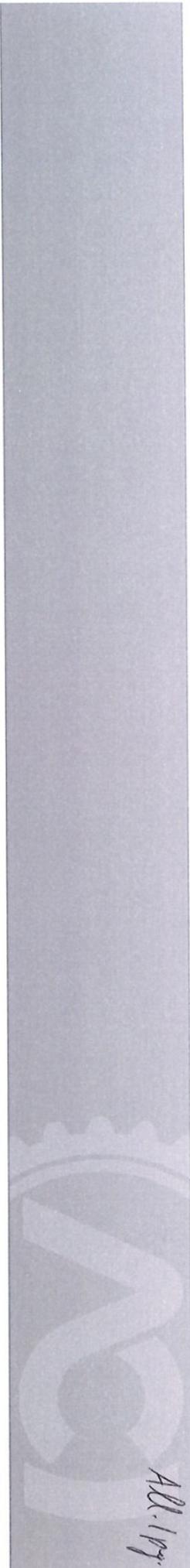


Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni * (manutenzione, canoni assistenza e capex ACI)	145
<i>di cui capex ACI</i>	135
Costi diretti interni (personale, # 6 fte)	292
Costi indiretti (spese generali e staff)	130

(*) Note. Valorizzati:

- Capex ACI per realizzazione nuove sale Regia e Registrazione;
- Corsi di formazione professionale tecnico/specialistica Broadcast;
- Allocazione Capex ACI per Nuova Riorganizzazione delle funzioni di business <Seminterrato Somalia>





All. 1 of 25



Linee di Attività

1. Luceverde City
2. Digital
3. Contact Center
4. Broadcast&Webcast

5. R&D



5) R&D_1/3

Ad: 199-26

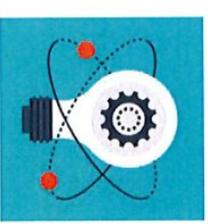
Nell'ambito delle opportunità di sviluppo dell'infomobilità si prevede di intensificare le attività di R&D sviluppando iniziative che abbiano come base gli asset a disposizione di ACI Infomobility.



In particolare verranno svolte attività sui seguenti ambiti:

- Connected Car;
- Tommy;
- Guida autonoma;
- MaaS;

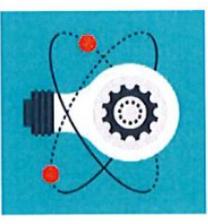
Inoltre, nell'ottica di adeguare i servizi al paradigma della Smart Road e di aumentare la completezza dei dati già disponibili, saranno svolte attività nell'ambito dei Sistemi Intelligenti di Trasporto (ITS), in particolare collaborando più attivamente con gli altri Club Europei su iniziative e progetti europei.





Il Piano prevede per il 2020 l'ampliamento delle sperimentazioni relative ai servizi Connected Car e Tommy, in particolare saranno condotte le seguenti attività:

- ❑ **Connected Car:**
 - Avvio della sperimentazione di un nuovo servizio, in collaborazione con **ACI Vallelunga**, rivolto ai clienti B2B che acquistano i corsi di guida sicura, in ottica di miglioramento del comportamento di guida dei dipendenti aziendali con meccanismi premianti e di gamification;
 - studio di fattibilità dell'evoluzione del servizio in ottica predittiva;
- ❑ Tommy: avvio sperimentazione **servizio in altri ambiti** (es. stalli ricarica elettrica, carsharing...);
- ❑ Guida autonoma: **svolgimento di una survey** destinata agli utenti di un sistema di navetta guida autonoma;
- ❑ Avvio progetto «**Notifica tratte ad alta incidentalità**» (analisi, standardizzazione e verifica corretta georeferenziazione DB ACI)



5) R&D_3/3

ALL 19/28



Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni *(manutenzione, canoni assistenza e capex ACI)	210
<i>di cui capex ACI</i>	80
Costi diretti interni (personale, # 1 fte)	70
Costi indiretti (spese generali e staff)	96

Nell'ambito del comparto R&D (Research and Development) sono ricompresi i progetti sperimentali che siano dotati delle seguenti caratteristiche:

- Avere una forte componente di innovazione tecnologica, sia in termini incrementali su processi o servizi/prodotti esistenti sia radicali per nuovi processi o servizi;
- Avere una connotazione sperimentale ma coerente con le linee guida e gli obiettivi preminenti dell'Automobile Club d'Italia

*Note: valorizzati investimenti ACI riconducibili allo sviluppo del Connected car in relazione alla «Guida sicura»





- Introduzione
- Budget 2020, Confronto vs 2019
- Linee di Attività
- **Budget 2020**
- Struttura Organizzativa
- Back up



Budget 2020

Riepilogo

4.11.19.30



Riepilogo per commessa



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



Budget 2020

dettaglio costi diretti / indiretti

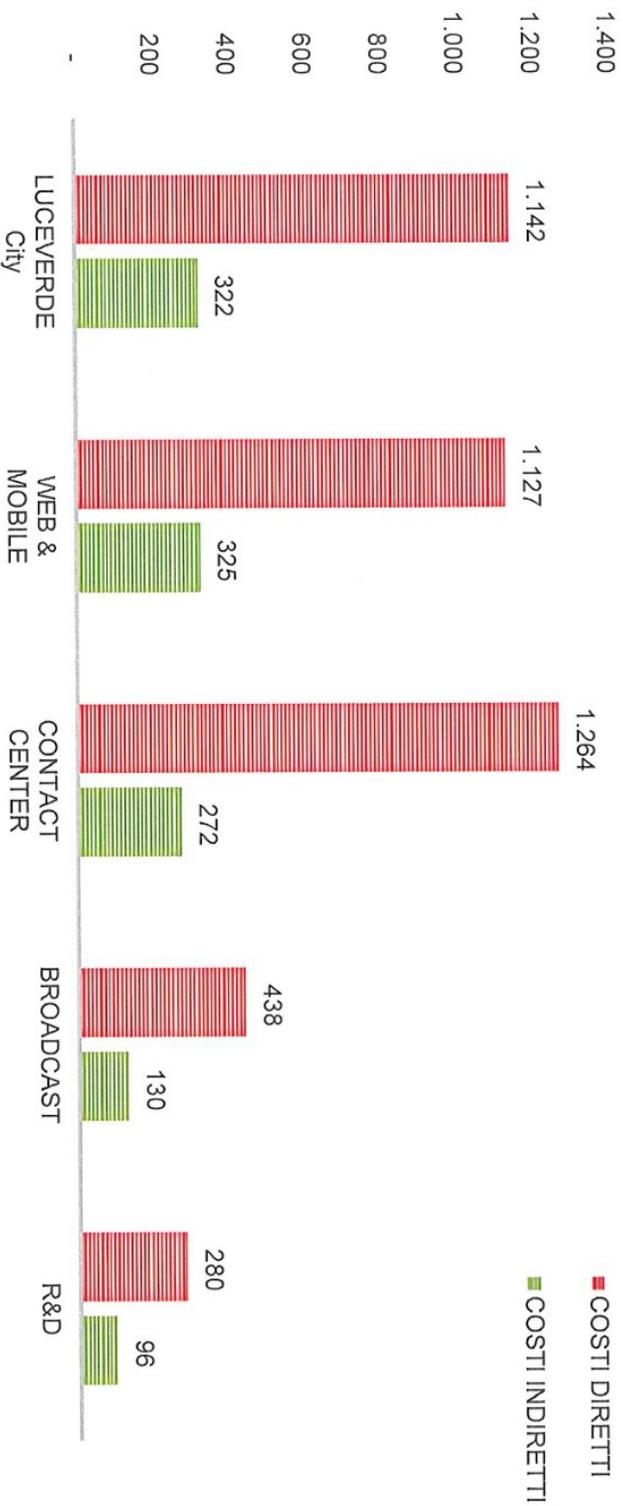
Al. 19.31



val in €k



DETTAGLIO COSTI DIRETTI / INDIRECTI



Budget 2020

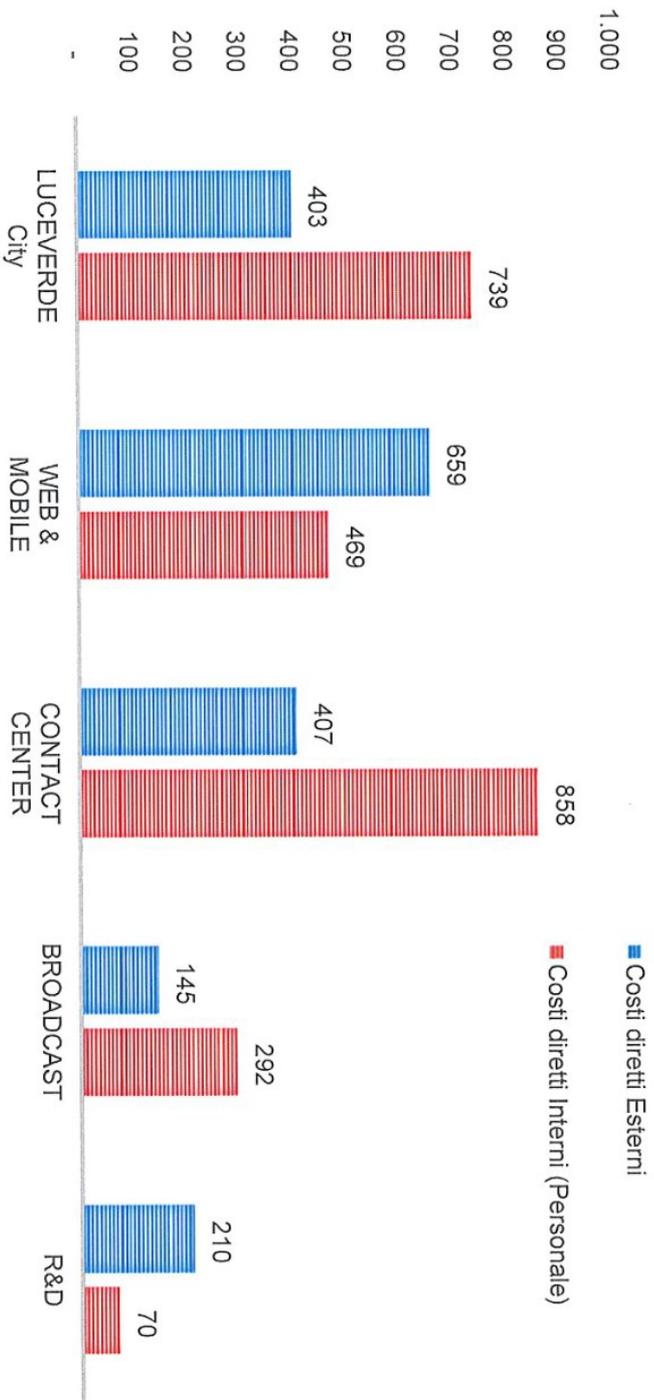
dettaglio costi diretti

ALL. 19952



val in €k

DETTAGLIO COSTI DIRETTI



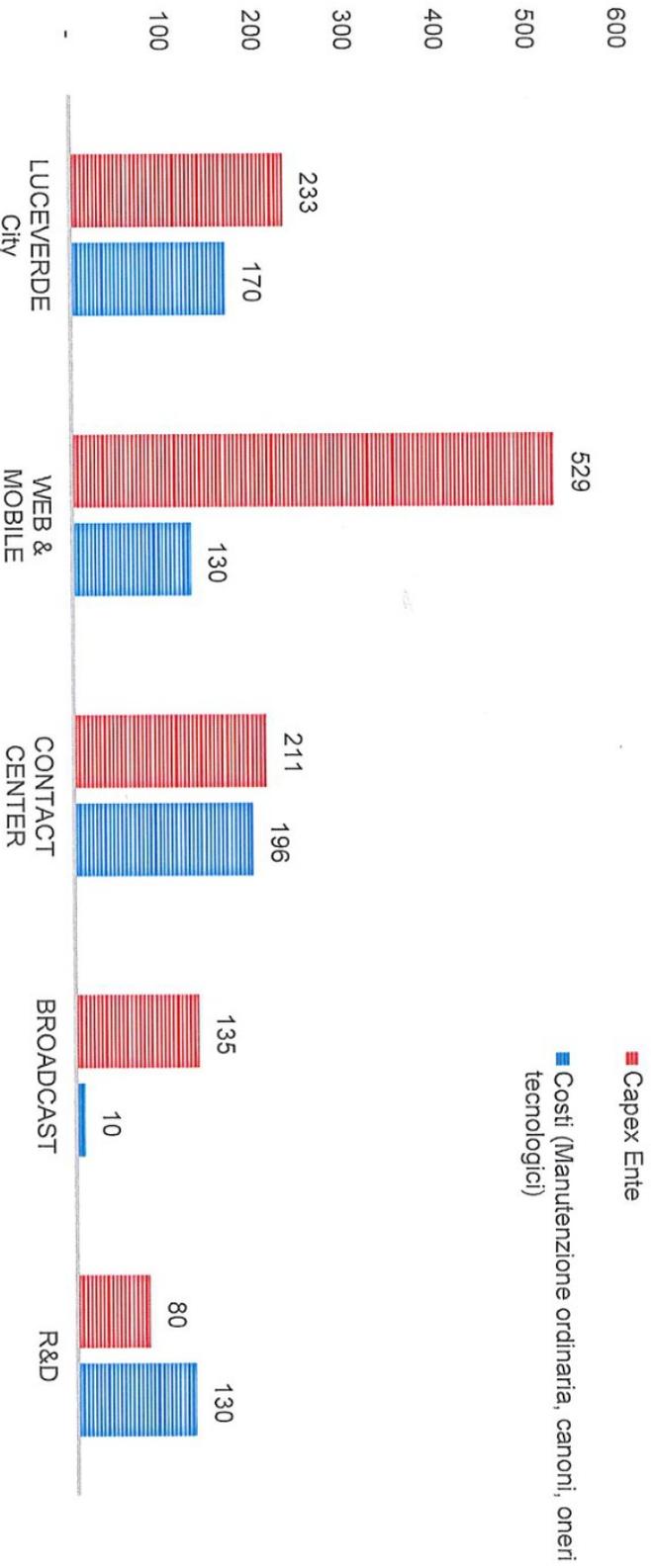
Budget 2020

dettaglio costi diretti esterni



val in €k

DETTAGLIO COSTI DIRETTI ESTERNI



AL 14-33



Budget 2020

dettaglio costi indiretti (spese generali) per cdc

AD. p. 34



val in €k



Importi in euro k	Luceverde Portale	Luceverde Mobile	Luceverde Broadcast	Contact Center	Luce verde City	R&D	TOTALE
TOTALE*	147	178	130	272	322	96	1.145
Presidenza (GOV)	37	44	32	85	80	24	303
Direzione Generale**	64	78	57	149	141	42	531
Operations	11	13	10	25	24	7	90
IT	9	11	8	11	20	6	66
Logistica (uffici e Telefonata)	26	32	23	1	57	17	156

(*) Previsione impatto economico relativo ai Costi per l'estensione della Sede di Largo Somalia («Piano Seminterrato»): es. 2020: 91,4 k€ k€;
 1. Locazione: **30k€** annui; a regime, dal 2021 saranno 40 k€
 2. Altri opex (Utenze varie, manutenzioni pulizie, noleggi, connettività): **61,4 k€** k€ annui;
 (**) Nei costi della Direzione Generale sono ricompresi «altri costi gestionali in house», relativi al margine operativo in house per Imposte e tasse, calcolato sulla base della incidenza % della spesa della singola commessa sul totale fabbisogno.



All. 1 p. 35

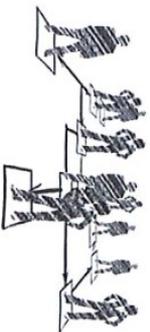


- Introduzione
- Budget 2020, Confronto vs 2019
- Linee di Attività
- Budget 2020
- **Struttura**
Organizzativa
- Back up



Struttura Organizzativa 1/3

ALL 10/36



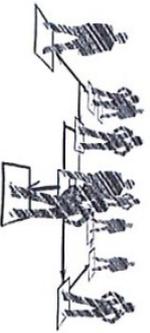
Nel corso del 2020-2022 si consolida il processo di **riorganizzazione delle funzioni** di staff e dei processi operativi e gestionali al fine di disporre di un assetto organizzativo coerente con il mandato assegnato dall'Automobile Club d'Italia ed in grado di cogliere tempestivamente i cambiamenti del mercato. Verrà adeguata l'organizzazione al taglio più progettuale/tecnologico e meno operativo/redazionale, rivolgendo, nel contempo, maggiore attenzione alle strutture preposte alla compliance pubblica:

- Nel 2020 consolidamento della Struttura line e staff, a regime da inizio anno (Resp. Acquisti, Resp.IT);
- Nel 2021 un potenziamento nelle aree di business Contact Center e Broadcast;
- Nel 2022 un ulteriore necessario potenziamento nelle commesse, in particolare per l'avvio del progetto di «Radiovisione».



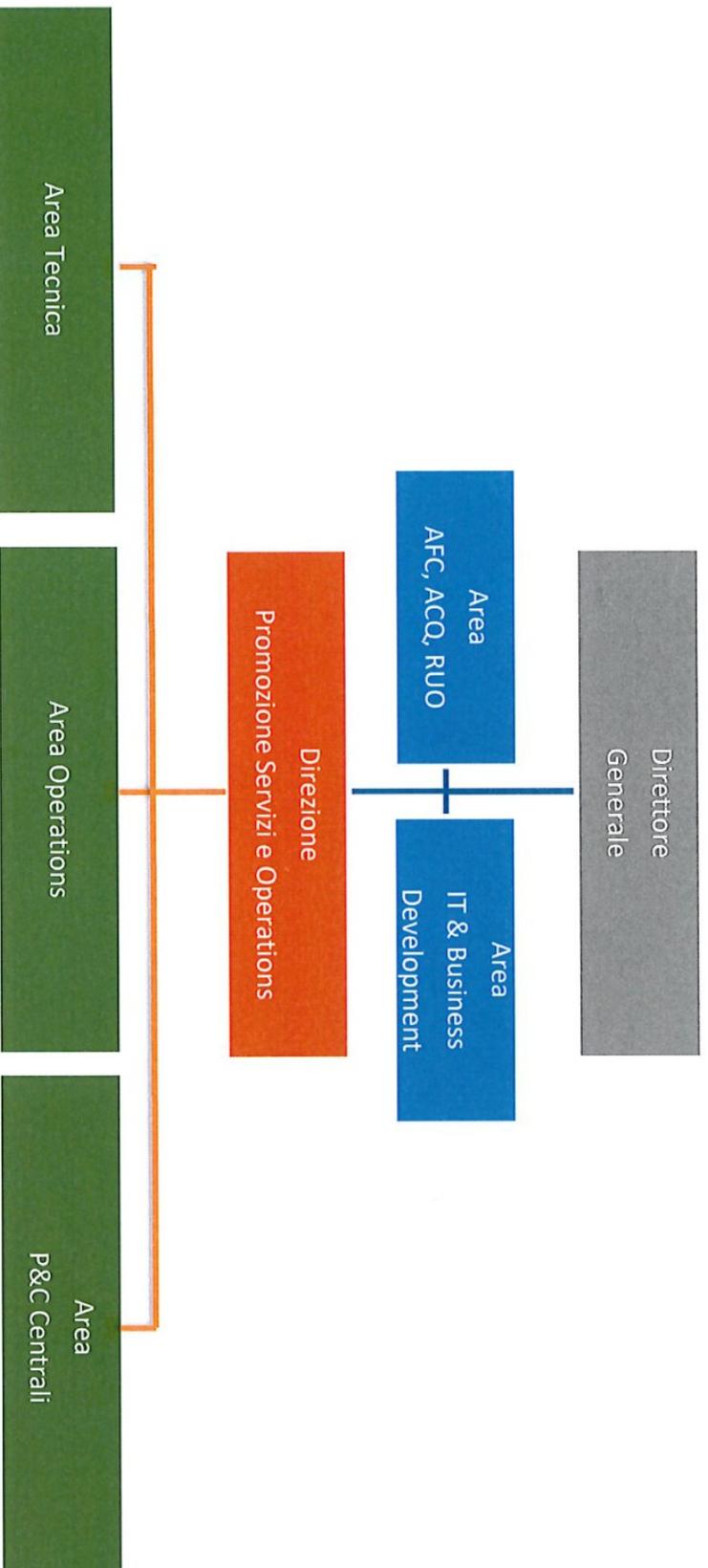
Struttura Organizzativa 2/3

ALL. 14/37



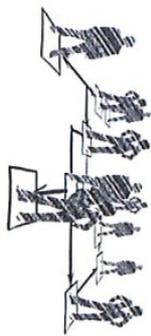
Organigramma ACI Infomobility

As is



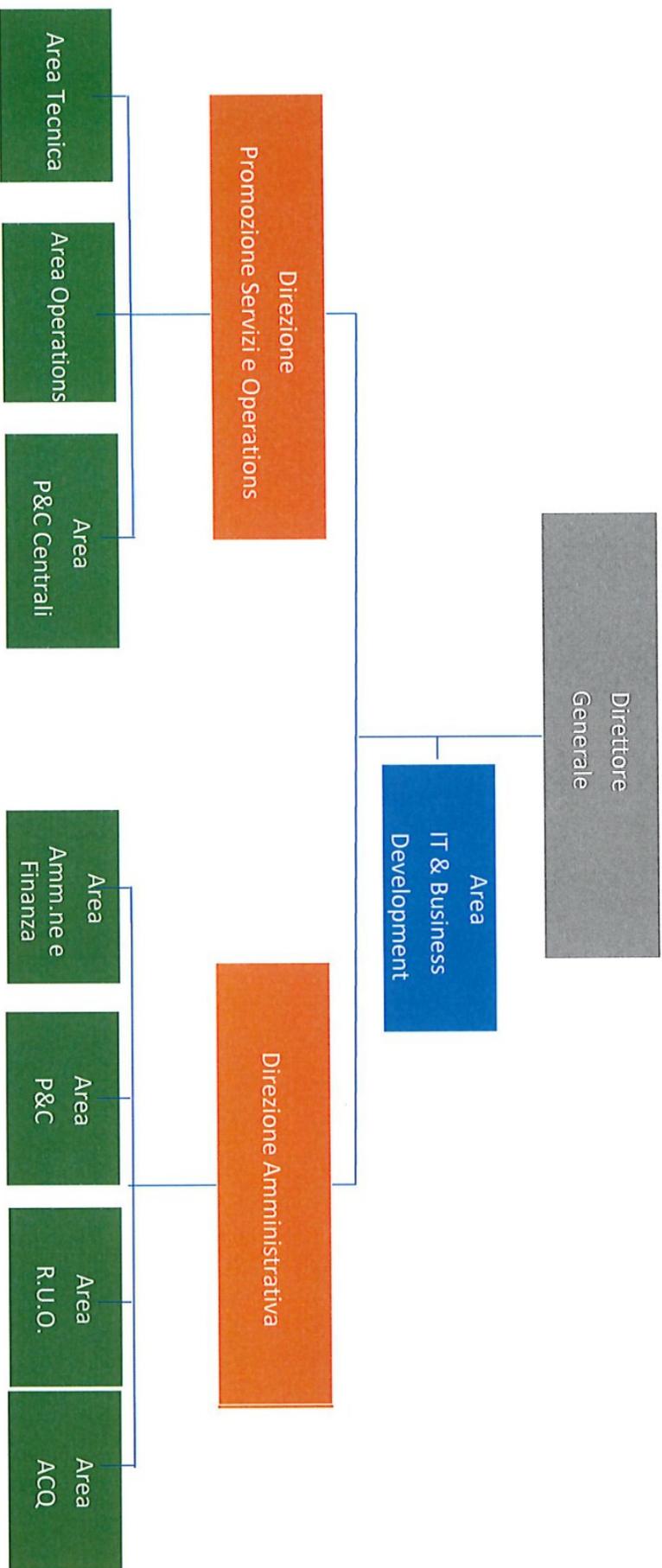
Struttura Organizzativa 3/3

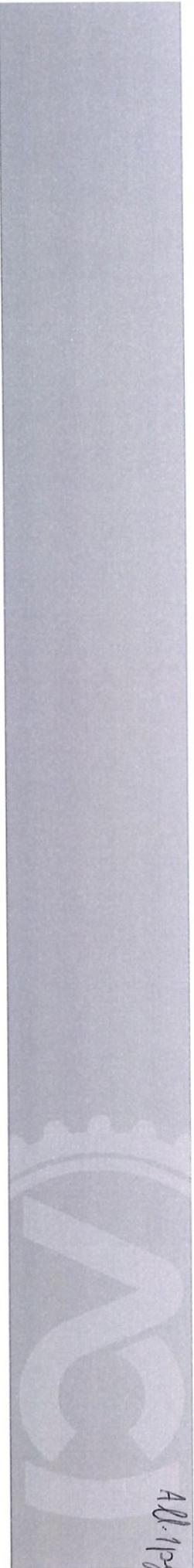
ALL.10/38



Organigramma ACI Infomobility

TO be 2020





Back up



Budget 2020

dettaglio costi indiretti (spese generali) per cdc

Al. 19/40

importi in euro k	Dettaglio Costi di Struttura							TOTALE
	Luceverde Portale	Luceverde Mobile	Luceverde Broadcast	Contact Center	Luce verde City	R&D		
TOTALE	147	178	130	272	322	96	1.145	
Presidenza (GOV)	37	44	32	85	80	24	303	
Compensi Cda e Coll. Sind.	32	39	28	75	71	21	266	
Consulenze	4	5	4	9	9	3	33	
Spese di Viaggio	0	0	0	1	1	0	3	
Direzione Generale	64	78	57	149	141	42	531	
Consulenza del Lavoro	4	4	3	8	8	2	30	
Consulenze Tecniche (rev bilanci e consulti ammya)	6	7	5	13	13	4	48	
Spese Legali e Notarili	4	4	3	8	8	2	30	
Spese di Viaggio	1	1	1	3	2	1	9	
Resp AFC	26	31	23	60	57	17	214	
Service Acquisti ACI INF	-	-	-	-	-	-	-	
e-procurement	2	3	2	5	5	1	19	
Altri costi di Gestione in house (MO)	21	25	18	48	45	13	170	
Formazione e Comunicazione	0	1	0	1	1	0	4	
Altro (leasing, spese varie..)	1	1	1	2	2	1	8	
Operations	11	13	10	25	24	7	90	
Consulenze (altre consulenze operations) e Formazione	5	6	4	11	11	3	40	
Spese di Viaggio	2	3	2	5	5	1	18	
Contributi Associativi e all'autorità (ROC)	2	2	1	4	3	1	13	
Altre spese (leasing auto, etc.)	2	3	2	6	5	2	20	
IT	9	11	8	11	20	6	66	
Consulenze	-	-	-	-	-	-	-	
Service AG	4	5	4	-	10	3	27	
Canoni (sw e connettività, inclusa nuova sede Lgo S.)	3	3	2	6	6	2	21	
Altre spese IT (manutenzione e assistenza ERP)	2	3	2	5	5	1	18	
Logistica (uffici e Telefonia)	26	32	23	1	57	17	156	
Uffici	10	12	9	-	22	7	60	
telefonia	1	1	0	1	1	0	5	
Nuovi Uffici (Locazione Largo Somalia SEMIN)	5	6	4	-	11	3	30	
Nuovi Uffici (Largo Somalia SEMIN DOTAZ OPEX)	10	13	9	-	23	7	61	

Budget 2020

dettaglio costi/mansioni diretti HR

2011/11/11



HR dettaglio COSTI

val in €k

TOTALE CD DIRETTO STD	53	2.253
------------------------------	-----------	--------------

TOTALE Pers. INDIRECTO	3	214
-------------------------------	----------	------------

TOT	56	2.466
-----	----	-------

premiaità *		175
-------------	--	-----

COSTO AZIENDA TOTALE DIRETTO
con premiaità * 2.428

COSTO AZIENDA TOT	56	2.641
--------------------------	-----------	--------------

* comprende premi individuali personale dirigente e non, accantonamento hp conciliazioni e u.v.





Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility

FINE



LIVELLI DI SERVIZIO

“Piano degli obiettivi e degli standard di qualità dei servizi in affidamento ad ACI Infomobility” anno 2020.

Il presente documento fa riferimento alle attività che vengono richieste ed affidate da ACI ad ACI Infomobility nel contesto delle attività di gestione e sviluppo dell'infomobilità.

Nello specifico riguarda le attività che vengono commissionate da ACI nei confronti di ACI Infomobility per l'anno 2020, indicate nella Convenzione tra ACI ed ACI Infomobility e nel documento di budget, la cui congruità, in termini di relazione tra fattibilità e costi è certificata dal Documento Allegato 6 “Studio di congruità sull'offerta dei servizi di ACI Infomobility S.p.A.”

Di seguito, con riferimento alle diverse attività affidate, vengono indicati i parametri relativi agli obiettivi e gli standard dei servizi:

✓ - **Broadcast&Webcast**

- Reingegnerizzazione del processo di distribuzione dei notiziari (deploy notiziari);
- Completamento della web radio personalizzata e dedicata ai soci ACI, con la possibilità di scegliere contenuti di interesse mediante la nuova APP Luceverde Radio con servizio di podcasting;
- Sviluppo contenuti Podcast in collaborazione con il network ACI (L'Automobile, ACI Sport, ACI Informatica ecc.);
- distribuzione di nuovi contenuti podcast attraverso la piattaforma speaker;
- Sviluppo partnership con emittenti radio per condividere idee e programmi di reciproco interesse.

✓ - **Digital**

- Evoluzione del sito WEB;
- Evoluzione delle App;
- Sviluppo funzionalità dedicate a Google Assistant e Amazon Alexa.

✓ **Contact Center**

- Sviluppo con estensione del servizio di Contact Center evoluto alle città incluse nel programma Luceverde City;
- Sviluppo del servizio di Contact Center evoluto basato sull'utilizzo combinato di operatori insieme ad “Agenti Virtuali Conversazionali” (AVC) in grado di offrire le giuste risposte a fronte di specifiche richieste dell'utente (info viabilità sul percorso, eventi, info trasporto pubblico, dati meteo etc.);
- sviluppo riconoscimento automatico dei Soci ACI attraverso il numero chiamante.

✓ **Luceverde City**

- prosecuzione dei servizi redazionali per i notiziari audio e video per Roma e Milano, sulla base dei palinsesti concordati con le rispettive polizie locali e con le emittenti locali;
- manutenzione piattaforma informatica dei portali dedicati, servizi di hosting e amministrazione di sistema;
- sviluppi del processo di integrazione delle fonti nazionali e locali per i servizi di infomobilità;



- sviluppo del servizio ad ulteriori n. 3 comuni di medie dimensioni ai quali sarà erogato il pacchetto standard dei servizi, redazione dei notiziari, integrazione dei dati in piattaforma e pubblicazione di informazioni di rilievo sul sito Luceverde, collegamento con emittenti locali, assistenza e supporto tecnico organizzativo;
- realizzazione di una campagna informativa per promuovere il servizio Luceverde

✓ **Progetti di ricerca e sviluppo**

- Avvio del progetto «Notifica tratte ad alta incidentalità» (analisi, standardizzazione e verifica corretta georeferenziazione DB ACI)
- Sviluppo di un pilota per la diffusione della web radio Luceverde presso le delegazioni di un ACP

ACI Infomobility relazionerà attraverso delle **rendicontazioni** ad ACI con cadenza trimestrale circa gli **stati di avanzamento delle attività** indicando gli obiettivi gradualmente raggiunti ed il rilascio delle applicazioni e delle funzioni dei servizi.

Le rendicontazioni dovranno riportare e rappresentare con coerenza, rispetto al piano preventivo delle attività, l'utilizzo delle risorse (tecniche/specialistiche e di presidio degli operatori dedicati ai servizi di infomobilità) con la quantificazione dei prodotti e dei servizi realizzati ed erogati sulla base degli standard previsti ed indicati nel piano preventivo 2019 e così come certificati dallo "Studio di congruità" all. 6.

Con riferimento allo standard di qualità dei servizi da raggiungere per il 2020 essi dovranno garantire uno standard di funzionalità in termini di prestazioni e servizi erogati indicati nella scheda tecnica allegata al presente documento.

SCHEDA TECNICA "1"

STANDARD DI QUALITA' dei SERVIZI

A. Sistema autonomo di infomobilità ACI

A.1. Luceverde City

Nell'ambito del piano di intervento Luceverde City, si distinguono i seguenti standard di servizio:

- NOTIZIARI AUDIO/TESTO;
- NOTIZIARI VIDEO;
- NOTIZIE INSERITE SU PIATTAFORME (Infomobilità e Social) e PORTALE:
 - Piattaforma d'infomobilità: tutti gli eventi di traffico, viabilità, mobilità, trasporto pubblico locale, trasporto aereo/ferroviario, manifestazioni, allerte meteo ecc. ecc., che vengono inseriti ed aggiornati all'interno della piattaforma d'infomobilità che alimenta i portali e le applicazioni Luceverde;



- o Piattaforme Social Network: notizie ed eventi di traffico, viabilità, mobilità, trasporto pubblico locale, trasporto aereo/ferroviario, allerte meteo, sicurezza stradale, manifestazioni, grandi eventi ecc., inseriti attraverso le Piattaforme Social che alimentano i vari servizi Social Luceverde;
- o Portale: notizie di approfondimento (a carattere giornalistico) su viabilità, mobilità, trasporto pubblico locale, trasporto aereo/ferroviario, allerte meteo, sicurezza stradale, manifestazioni, grandi eventi ecc., inserite e pubblicate sul sito www.luceverde.it nella sezione "news".

Di seguito, si riepilogano i livelli di servizio standard:

a) Luceverde Roma:

- i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 3500 unità;
- ii. NOTIZIARI VIDEO: 200 unità;

b) Luceverde Milano:

- i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 2500 unità;
- ii. NOTIZIARI VIDEO: 200 unità;

c) Luceverde City¹:

- i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 7000 unità;

d) Luceverde Italia²:

- i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 1.500 unità;
- ii. NOTIZIE INSERITE SU PIATTAFORME IM e sul Portale: 20.000 unità

A.2. Broadcast&Webcast:

- A.2.1. Completamento della web radio personalizzata e dedicata ai soci ACI, attraverso l'APP Luceverde Radio, con la possibilità di scegliere contenuti di interesse mediante il nuovo servizio di podcasting;
- A.2.2. Sviluppo e personalizzazione dei contenuti podcast in collaborazione con il network ACI (L'Automobile, ACI Sport, ACI Informatica ecc.)
- A.2.3. Raggiungere un numero di emittenti radiofoniche in grado di assicurare una buona copertura nazionale;

A.3. Luceverde Portale e Mobile (Digital):

¹ Indipendenti dal numero delle città raggiunte dal servizio ma funzionali in base alla forza lavoro disponibile

² Info su base nazionale

Di seguito vengono riportati in forma tabellare i livelli di servizio che verranno garantiti in tale ambito specifico:

NnID	Nome KPI	Descrizione	Modalità di calcolo	Parametri SLA/ Time Slot	Target	Riferimento temporale
KPI_AINF_01	Manutenzione applicativa Correttiva BLOCCANTE: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: Immediato	80,00%	Semestrale
KPI_AINF_02	Manutenzione applicativa Correttiva URGENTE: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: entro la giornata lavorativa	80,00%	Semestrale
KPI_AINF_03	Manutenzione applicativa Correttiva ALTRA: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: Entro 15 giorni	70,0%	Semestrale
KPI_AINF_04	Manutenzione applicativa Correttiva BLOCCANTE: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 12 ore	89,2%	Semestrale
KPI_AINF_05	Manutenzione applicativa Correttiva URGENTE: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (2)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 1 settimana	80,0%	Semestrale
KPI_AINF_06	Manutenzione applicativa Correttiva ALTRA: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (2)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 2 mesi	70,0%	Semestrale

NnID	Nome KPI	Descrizione	Modalità di calcolo	Parametri SLA/ Time Slot	Target	Riferimento temporale
KPI_AINF_07	Manutenzione applicativa Adattativa	Adeguamento adattativo della procedura applicativa	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Entro le tempistiche attuative imposte dalla normativa di riferimento.	90%	Semestrale
KPI_AINF_08	Manutenzione applicativa Evolutiva	Adeguamento evolutivo della procedura applicativa supportato da un ordine della Committente (3)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Entro la data pattuita	70,0%	Semestrale
KPI_AINF_09	Disponibilità del servizio Luce Verde	Disponibilità del servizio Luce Verde	Rapporto in percentuale tra i minuti di disponibilità effettiva e i minuti di disponibilità definiti nel periodo di riferimento	Availability	89,5%	Semestrale

Note:

- (1) **Tempo di pianificazione** è l'intervallo temporale tra il momento della segnalazione da parte della Committente e la data di comunicazione del previsto rilascio da parte di ACI Informatica.
- (2) **Tempo di realizzazione** è l'intervallo temporale tra il momento della segnalazione da parte della Committente ed il ripristino o l'attivazione dell'operatività.
- (3) **Tempo di realizzazione dall'Ordine** è l'intervallo temporale tra il tempo indicato nell'Ordine e il tempo di attivazione in produzione dell'implementazione

A.4. Contact Center

Consolidamento prima release, avviata a dicembre 2018. In particolare, il servizio sarà articolato in:

- A.4.1. Accoglienza ed individuazione del motivo della chiamata;
- A.4.2. Servizio Informativo notiziari di mobilità Luceverde City;
- A.4.3. Servizio automatico Around me, eventi intorno ad un punto determinato passaggio ad operatore per la richiesta di ulteriori informazioni

Gli standard di servizio della presente commessa si distinguono in ³

- NOTIZIE SOCIAL INSERITE: inserimento di notizie "Social" pari a circa 20.000 unità;
- TELEFONATE AL SERVIZIO CC: prevista la gestione di un numero medio annuo di circa -10.000 chiamate

³ Dati su base annuale

SCHEMA TECNICA "2"

Servizi di Hosting

1 CARATTERISTICHE DEL DATACENTER

Tutte le apparecchiature, gli apparati di elaborazione e di rete necessari a garantire la fruizione delle applicazioni ed il servizio all'utente sono dislocati in armadi rack posizionati in locali protetti e funzionali allo scopo

1.1 Caratteristiche dei locali

La server Farm si estende per circa 1.300 mq; al suo interno si individuano due aree principali:

- la Control Room con annessa sala stampanti ed uffici per il personale tecnico. La sala ha una estensione di 681 mq ed è un locale attrezzato con strumenti di monitoraggio e controllo e presidiato da personale tecnico specializzato, con il compito di effettuare un costante controllo del corretto funzionamento dei sistemi e della regolare fruizione delle applicazioni da parte degli utenti. Il personale preposto è in grado di intervenire a fronte di eventuali segnalazioni di errore o malfunzionamenti, attivando le immediate procedure per la risoluzione dei problemi evidenziati;
- Il Data Center, locale strutturalmente progettato con alti livelli di sicurezza e protetto da accessi indesiderati, dove sono collocati tutti i sistemi e gli storage dati, le apparecchiature di rete (router, firewall, centri stella, ecc) utilizzati per l'esercizio. E' suddiviso in 4 sale bunker indipendenti e compartimentale fra loro per elevare la sicurezza fisica:
 - 1 sala centralini ed apparati di trasmissione dati verso l'esterno
 - sale contenenti apparati di rete, mainframe, rack server, stringhe dischi e impianti robotici

1.2 Sicurezza degli accessi

La sicurezza per l'accesso all'edificio è sotto il controllo di personale di Vigilanza h24 che sotto la protezione di un impianto antintrusione e di controllo ambientale (temperatura e umidità) con telecamere e sensori (perimetrale, locali interni, parcheggi, apertura porte esterne e interne, registrazione degli eventi, ecc.), comunque sempre sotto il controllo visivo degli addetti alla Vigilanza.

1.3 Monitoraggio degli impianti tecnologici



Il corretto funzionamento di tutti gli impianti tecnologici è costantemente controllato attraverso un'infrastruttura di monitoraggio e controllo in grado di fornire informativa sullo stato degli impianti stessi, configurato per inviare eventuali segnalazioni di anomalie alla Control Room (Centro di controllo operativo dei Data Center) ed alla società di presidio degli impianti tecnologici, al fine di garantire un immediato intervento.

1.4 Monitoraggio dei sistemi e dei servizi

Il funzionamento dei sistemi e la corretta fruizione dei servizi sono costantemente monitorati e controllati con speciali procedure di test il cui esito è visualizzato nella apposita infrastruttura localizzata presso la "Control Room" dove il personale di presidio controlla l'andamento dei servizi effettuando il monitoraggio centrale degli apparati informatici, dei servizi erogati, della rete geografica e degli impianti tecnologici.

1.5 Connettività ad Internet

Relativamente alla connessione Internet ACI informatica, in qualità di Internet Service Provider (ISP), dispone di collegamenti alla rete tramite più fornitori.

I provider forniscono ad ACI Informatica una serie di classi di indirizzi IP pubblici che vengono utilizzati per la pubblicazione dei siti e dei servizi di ACI e dei vari clienti.

Il traffico dati dei diversi accessi viene convogliato sull'infrastruttura Internet condivisa del data-center che provvede a filtrarla ed istradarla verso il resto della rete.

2 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito vengono riportati in forma tabellare i livelli di servizio che verranno garantiti in tale ambito specifico:

ID	Nome KPI	Descrizione	Modalità di calcolo	Parametri SLA/ Time Slot	Target	Riferimento temporale
KPI_AINF_01	Manutenzione applicativa Correttiva BLOCCANTE: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: Immediato	99,2%	Semestrale
KPI_AINF_02	Manutenzione applicativa Correttiva URGENTE: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: entro la giornata lavorativa	90,0%	Semestrale

KPI_AINF_03	Manutenzione applicativa Correttiva ALTRA: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: Entro 15 giorni	80,0%	Semestrale
KPI_AINF_04	Manutenzione applicativa Correttiva BLOCCANTE: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 12 ore	99,2%	Semestrale
KPI_AINF_05	Manutenzione applicativa Correttiva URGENTE: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (2)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 1 settimana	90,0%	Semestrale
KPI_AINF_06	Manutenzione applicativa Correttiva ALTRA: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (2)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 2 mesi	80,0%	Semestrale
KPI_AINF_07	Manutenzione applicativa Adattativa	Adeguamento adattativo della	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di	Entro le tempistiche attuative imposte	100%	Semestrale

ID	Nome KPI	Descrizione	Modalità di calcolo	Parametri SLA/ Time Slot	Target	Riferimento temporale
		procedura applicativa	effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	dalla normativa di riferimento.		
KPI_AINF_08	Manutenzione applicativa Evolutiva	Adeguamento evolutivo della procedura applicativa supportato da un ordine della Committente (3)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Entro la data pattuita	80,0%	Semestrale
KPI_AINF_09	Disponibilità del servizio Luce Verde	Disponibilità del servizio Luce Verde	Rapporto in percentuale tra i minuti di disponibilità effettiva e i minuti di disponibilità definiti nel periodo di riferimento	Fascia oraria 06:45 - 20:00 dal lun alla domenica	99,5%	Semestrale
KPI_AINF_10	Gestione degli Incidenti_Tempo di presa in carico	Tempo di presa in carico di un ticket di Incident da parte del personale di ACI Informatica	Confronto tra il timestamp dello stato t1 di presa in carico del ticket da parte del personale di ACI Informatica e il Tempo di apertura del ticket da parte del personale di ACI Infomobility	Entro 15 minuti nella fascia oraria 06:45 - 20:00 dal lun alla domenica	99,5%	Trimestrale
KPI_AINF_11	Gestione degli Incidenti Percentual e di ticket risolti correttamente	Percentuale dei ticket risolti correttamente e il numero di ticket complessivi	Calcolo della percentuale dei ticket risolti correttamente che non hanno comportato la riapertura del ticket iniziale e il numero di ticket complessivi aperti nel time slot di riferimento	Fascia oraria 06:45 - 20:00 dal lun alla domenica	99%	Trimestrale

Note:

- (1) *Tempo di pianificazione* è l'intervallo temporale tra il momento della segnalazione da parte della Committente e la data di comunicazione del previsto rilascio da parte di ACI Informatica.
- (2) *Tempo di realizzazione* è l'intervallo temporale tra il momento della segnalazione da parte della Committente ed il ripristino o l'attivazione dell'operatività.
- (3) *Tempo di realizzazione dall'Ordine* è l'intervallo temporale tra il tempo indicato nell'Ordine e il tempo di attivazione in produzione dell'implementazione



3 **FINESTRE DI SERVIZIO**

Nella tabella seguente sono indicati orari standard di erogazione dei servizi:

SERVIZI	MODALITÀ	LUNEDÌ - VENERDÌ	SABATO	DOMENICA - FESTIVI
Supporto Sistemistico	Presidio	8.30 – 18.00	---	---
	Reperibilità	00.00 – 8.30 18.00 -24.00	00.00- 24.00	00.00- 24.00
Conduzione operativa	Presidio	6.30 – 21.00	6.30 – 13.30	---