



## MODELLO ORGANIZZATIVO – DESCRIZIONE GENERALE

Ordine di Servizio n.5/2024

### PRESIDENZA

Angelo Sticchi Damiani

### DIREZIONE AFFARI SOCIETARI E LEGALI

Giancarlo Di Crescenzo (ad interim)

#### Mission

Garantire i servizi di consulenza e assistenza giuridico/legale in materia di diritto societario, civile, lavoro e amministrativo a tutte le strutture/funzioni aziendali, con particolare riferimento alla Presidenza e alla Direzione Generale. Assicurare il supporto legale per l'impostazione di atti, accordi, documenti, adempimenti e iniziative e per il corretto funzionamento degli Organi societari e dell'organismo di Vigilanza (D.lgs. 231/01), nonché dei loro rapporti con la Direzione Generale e con le altre Direzioni ACI coinvolte nelle attività di controllo e governance sulle società partecipate direttamente e/o indirettamente.

#### Responsabilità

Predisporre pareri, note e atti per l'assistenza giuridico/legale in materia di diritto societario, civile, lavoro e amministrativo.

Svolge le funzioni di segreteria degli Organi societari (Assemblea e Consiglio di Amministrazione) e fornisce assistenza al Collegio Sindacale.

Collabora alla predisposizione degli atti inerenti ai lavori degli Organi societari.

Collabora alla predisposizione delle relazioni del Consiglio di Amministrazione ai bilanci consuntivi, ivi compreso la relazione sul Governo Societario.

Svolge le funzioni di segreteria dell'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi D.lgs. 231/2001 e cura la tenuta del modello di organizzazione ed il coordinamento e l'invio all'Organismo di Vigilanza dei flussi informativi elaborati dalle strutture aziendali preposte.

Cura ogni attività riguardante gli affari societari e legali e assiste la Direzione Generale nel corretto adempimento degli obblighi di legge connessi alle decisioni aziendali.

Provvede alla predisposizione di accordi e contratti per lo svolgimento delle attività istituzionali curando gli aspetti formali e giuridici delle intese e provvede a fornire il supporto per la gestione di adeguati modelli e procedure standard per l'acquisizione di beni e servizi nell'ambito della contrattualistica pubblica.

Assiste i legali esterni per la trattazione delle pratiche relative al contenzioso giudiziale ed extragiudiziale, anche con la redazione di note informative e la predisposizione degli atti necessari.

Svolge le funzioni di segreteria delle Commissioni giudicatrici nominate per la valutazione delle offerte nelle procedure di gara di rilevanza comunitaria.

Coordina l'istruttoria e l'esame delle domande di iscrizione nell'Albo dei Professionisti per il conferimento di incarichi di assistenza legale e notarile in favore di ACI Informatica S.p.A.

Supporta la Direzione Approvvigionamenti e Logistica nella fase di istruttoria ed esame delle domande di iscrizione all'Albo Fornitori e nell'aggiornamento del relativo Regolamento.

Cura la gestione delle partecipazioni societarie detenute dalla Società in stretta collaborazione con le competenti strutture interne, esercitando funzioni di coordinamento su specifiche tematiche (trasparenza, anticorruzione, ecc.) e, ove l'entità della partecipazione lo richieda, anche il necessario controllo analogo.



ACI Informatica S.p.A.  
Società con unico socio  
soggetta all'art. 2473  
dell'ordinamento  
dell'Automobile Club d'Italia

Via Forme della Pace, 24 - 00144 Roma  
Italia T. +39 06 529991 - F. +39 06 5294281  
www.informatica.aci.it  
informatica@informatica.aci.it  
aci\_informatica@aci\_informatica.aci.it

000 00

S.p.A. con unico socio  
00415430585  
P.I. 0088331102

Sigla gli atti e la corrispondenza che investono le proprie responsabilità, nonché gli ordini/contratti per l'acquisizione di beni e servizi per visto di coerenza dei contenuti giuridici con le norme di riferimento.

Sigla gli atti amministrativi (bando, avviso, disciplinare di gara, bozza di contratto e facsimile dichiarazioni) inerenti alle procedure di rilevanza comunitaria espletate con confronto concorrenziale per l'affidamento di appalto pubblici.

## INTERNAL AUDITING

**Massimo Maira**

### Mission

Favorire il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione e assistere l'organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi tramite un approccio strutturato e sistematico, finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di corporate governance.

### Responsabilità

Accerta la corretta applicazione delle norme di legge e delle procedure economico-contabili e gestionali, attraverso il sistematico controllo interno dei fatti amministrativi, finalizzato al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza.

Verifica l'adeguatezza dei controlli esistenti all'interno della struttura organizzativa per l'individuazione e gestione dei rischi connessi allo svolgimento dell'attività aziendale.

Verifica la corretta applicazione della normativa di riferimento in vigore ed il rispetto delle regole aziendali prestabilite.

Interagisce con tutti gli interlocutori individuati all'interno delle diverse aree societarie rendendo disponibili gli elementi conoscitivi di dettaglio, utili per migliorare gli schemi organizzativi e le procedure operative.

Predisporre la stesura di report per il Presidente, per le posizioni apicali e per gli Organi di Controllo della Società, evidenziando eventuali criticità e accertando l'adozione delle azioni necessarie per la loro eliminazione.

## PROGETTI ACI PER LA SMART MOBILITY

**Riccardo Colicchia**

### Mission

Svolgere attività di supporto professionale e specialistico per le Direzioni Centrali e periferiche ACI e per le società, dirette o indirette, del Gruppo, nell'identificazione, ideazione, sviluppo della mobilità di nuovi progetti in particolare in ambito della Smart Mobility e di iniziative mirate al miglioramento della mobilità delle persone con disabilità, prevedendo anche collaborazioni istituzionali con le Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali e Associazioni di Categoria più rappresentative.

### Responsabilità

Fornisce supporto specialistico in ambito Smart Mobility alle Direzioni Centrali ACI e alle società dirette o indirette del Gruppo che, sulla base delle attività realizzate, valuteranno l'opportunità dell'avvio di specifiche iniziative e collaborazioni con le PA Centrali e/o Locali e/o Associazioni di Categoria.

Cura, sulla base delle positive valutazioni delle Direzioni competenti, la fase di codifica progettuale delle iniziative approvate al fine di trasformare i fabbisogni dei clienti in requisiti tecnico-funzionali nonché in necessità tecnico/economiche e di impegno richiesto.

Per i progetti di competenza ACI Informatica, fornisce supporto alle Direzioni Centrali ACI le quali attiveranno le proprie richieste nell'ambito delle linee procedurali ed organizzative vigenti ed in stretta integrazione con i demand di riferimento.

Per i progetti approvati dalle Direzioni coinvolte, fornisce collaborazione progettuale per la definizione degli stessi secondo le modalità proprie delle Società interessate, con particolare riguardo alle interazioni con Infomobility.

Fornisce supporto progettuale alle Direzioni ACI per la partecipazione a bandi nazionali ed europei cofinanziati, per le materie di propria competenza.

Fornisce supporto e consulenza alle organizzazioni di rappresentanza delle PP.AA. locali e di associazioni e organismi di natura pubblica, nei settori di competenza al fine di identificare per ACI nuove opportunità di attività da inserire nei piani e progetti programmatici aziendali.

## RELAZIONI ISTITUZIONALI E PROGETTI REDAZIONALI

**Ludovico Fois**

### Mission

Promuovere le campagne istituzionali e di comunicazione sulle linee strategiche definite dalla Presidenza e dalla Direzione Generale.

Fornire supporto ai progetti redazionali dell'Ente.

### Responsabilità

Supporta l'Ente nello sviluppo delle campagne di promozione del *brand* e di tutte le iniziative ACI per il mondo dell'*automotive*.

Fornisce supporto ai progetti redazionali dell'Ente.

Partecipa a convegni ed eventi organizzati dall'Ente.

Per i progetti di competenza ACI, fornisce supporto alle Direzioni Centrali ACI le quali attiveranno le proprie richieste nell'ambito delle linee procedurali ed organizzative vigenti ed in stretta integrazione con la Direzione Territorio & Network ACI.

Predisporre la stesura di report per il Presidente e per la Direzione Generale in riferimento ai progetti affidati.

## DIREZIONE GENERALE

**Mauro Minenna**

### Mission

Consolidare la partnership con ACI, gli Automobile Club e le società del gruppo, confermando il ruolo di società in house di riferimento per i servizi di ACI. Creare valore e supportare ACI nelle sue attività al centro e sul territorio, utilizzando le competenze ICT come driver per l'ampliamento commerciale della base associativa e per lo sviluppo della mobilità sostenibile.

Supportare il processo di trasformazione, innovazione e digitalizzazione della P.A., sviluppando strategie, modelli, soluzioni e servizi per la mobilità sostenibile e per i cittadini.

Guidare l'evoluzione strategica, tecnologica e organizzativa di ACI Informatica.



ACI Informatica S.p.A.  
Società con quota servizi  
soggetta all'attività di  
direzione e coordinamento  
degl'Automobile Club d'Italia

Via Fiume della Perla, 24 - 00144 Roma  
Italia T. +39 06 520061 - F. +39 06 5200283  
[www.informatica.aci.it](http://www.informatica.aci.it)  
[benvenuto@informatica.aci.it](mailto:benvenuto@informatica.aci.it)  
[aci\\_informatica@pec.informatica.aci.it](mailto:aci_informatica@pec.informatica.aci.it)

Cap. Soc. € 2.054.000,00  
I.v. REA 268393  
E.C. (A.A. Roma) C.F.  
0045030580  
P.I. 0088330003

### Responsabilità

Sviluppa le strategie informatiche e presidia le attività IT a maggiore valore strategico.

Definisce le linee guida per le strategie di budgeting e di sourcing.

Approva il piano interventi ed il budget complessivo nonché il piano dei fabbisogni autorizzando l'emissione degli ordini di acquisto, per i quali nomina il Responsabile Unico del Progetto.

Gestisce i rapporti istituzionali dell'azienda sia con ACI (presidio della partnership strategica) sia con altri attori, si occupa di rappresentare ACI Informatica presso le Istituzioni, le Aziende e il mondo dell'Università e della Scuola.

Delinea le linee strategiche e ha la responsabilità del coordinamento di tutte le Direzioni che interagiscono con l'esterno, queste ultime tengono costantemente aggiornato il Direttore Generale delle loro attività, operano seguendo le sue direttive, si attengono alle indicazioni ricevute.

Presidia l'innovazione tecnologica dei sistemi informativi come driver per lo sviluppo delle nuove iniziative e di quelle in essere.

Guida l'evoluzione organizzativa utilizzando il «valore» ed il «miglioramento continuo» come driver principale del processo di crescita, supervisiona ed approva tutte le iniziative e i processi in tema di gestione e sviluppo risorse umane.

Definisce gli obiettivi di *change management* dei nuovi modelli organizzativi.

Promuove iniziative volte a ridurre i costi aziendali e/o il perfezionamento del livello di servizio.

Definisce i progetti speciali di interesse aziendale e nomina i responsabili di tali progetti.

Definisce i programmi, che possono essere formati da uno o più progetti che a loro volta possono avere degli specifici responsabili, che per la loro funzione strategica e complessità realizzativa necessitano della massima attenzione e focalizzazione di tutta l'azienda.

Promuove e organizza i servizi resi ad ACI, ne misura l'efficacia e l'efficienza e crea le condizioni per il loro miglioramento continuo.

Promuove e organizza le attività presso il territorio e il network ACI. Dietro indicazione di ACI mette in atto le attività richieste allo sviluppo della rete commerciale e la fidelizzazione della base associativa.

### **DPO**

**Antonio Cantoro**

### Mission

Definire e controllare il rispetto e la corretta applicazione del Regolamento Europeo sulla Protezione Dati (679/2016, GDPR).

### Responsabilità

Assicura la definizione, controllandone l'applicazione, delle procedure aziendali per il rispetto del Decreto Legislativo 196/2003 (Codice in materia di trattamento dei dati personali) e successive integrazioni (D.L. 101/2018) per l'adeguamento alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679, in riferimento ai dati di cui è titolare ACI Informatica ed ai dati di cui è titolare ACI e per i quali è stato affidato ad ACI Informatica, in qualità di responsabile, il trattamento automatizzato.

Fornisce il supporto e la consulenza in materia di protezione dati ai progetti già avviati o in fase di avviamento al fine di garantire il rispetto degli obblighi derivanti dal Regolamento Europeo (GDPR) e dalle altre disposizioni nazionali che ad esso fanno riferimento.

Mantiene i contatti con l'autorità di controllo, costituita dal "Garante per la Protezione dei Dati Personali", per tutte le questioni connesse ai trattamenti svolti ed alle eventuali violazioni (*data breach*) dei dati personali.

## OSSERVATORIO DELLE TECNOLOGIE DIGITALI

### Mission

Promuove e valorizza il patrimonio informativo e di conoscenze della società a supporto della Direzione Generale, svolgendo attività di studio, ricerca, documentazione e valutazione su tematiche attinenti innovazioni tecnologiche anche a sostegno della mobilità.

### Responsabilità

Costituisce il *focal point* verso gli istituti di ricerca per ciò che concerne le collaborazioni con gli stakeholder identificati dalla Direzione Generale.

Supporta, in collaborazione con la struttura Formazione, la conduzione di seminari interni riguardanti le materie di propria competenza.

Partecipa, in collaborazione con la struttura Comunicazione Interna, alla produzione di *working paper* di interesse aziendale.

## VICE DIREZIONE GENERALE GOVERNANCE

**Giancarlo Di Crescenzo**

### Strutture coordinate

Amministrazione, Bilancio e Controllo; Tesoreria e Finanza; Trasparenza; Gestione Rapporti Istituzionali con la P.A.

Direzioni coordinate: Personale, Organizzazione e Qualità; Approvvigionamenti e Logistica.

### Responsabilità

Delinea le linee strategiche di propria competenza e ha la responsabilità del coordinamento di tutte le Direzioni/Strutture/Uffici che interagiscono con *stakeholder* istituzionali esterni e con gli organi di controllo interni, costituendo il loro riporto gerarchico ed effettuando un costante monitoraggio delle loro attività.

È responsabile dei rapporti istituzionali con gli Organi societari, ivi compreso l'Organismo di Vigilanza, nonché con la Direzione ACI preposta alle attività di controllo e governance sulle società partecipate.

Presidia l'esecuzione dei corretti adempimenti amministrativo contabili, di approvvigionamento, della qualità, di reclutamento e di gestione del personale.

Presidia altresì l'interazione con le rappresentanze sindacali.

È supervisore dei servizi generali e logistici.

Garantisce tramite un'apposita struttura la gestione dei rapporti con le PP.AA.

Supervisiona le attività di prevenzione corruzione e della trasparenza.

Gestisce i rapporti istituzionali dell'azienda sia con ACI (presidio della partnership strategica) sia con altri attori.

Garantisce, tramite la struttura Amministrazione, Bilancio e Controllo, adeguato supporto alla Direzione Customer Advocacy, Pianificazione e Monitoraggio per le attività di controllo di gestione.

## VICE DIREZIONE GENERALE OPERATIONS

Francesco Castanò

### Strutture coordinate

ICT Strategy; IT Security; Customer service e supporto tecnologico ai clienti.

Direzioni: Esercizio Sistemi e Applicazioni Centrali, Soci e Federazione; PRA e Fiscalità Automobilistica.

### Responsabilità

Definisce e implementa la strategia di Digital Transformation allineata con gli obiettivi aziendali a lungo termine per migliorare processi, prodotti e servizi.

Identifica le opportunità tecnologiche che possono migliorare la competitività e l'efficienza operativa dell'azienda.

Presidia le attività IT a maggiore valore strategico.

Sovrintende alla implementazione delle politiche e procedure di sicurezza per proteggere le informazioni aziendali da minacce interne ed esterne. Assicura la conformità alle normative e agli standard di sicurezza IT internazionali e locali.

Partecipa alla definizione delle linee guida per le strategie di budgeting e di sourcing relative alle iniziative o progetti di carattere IT.

Garantisce la presa in carico e la gestione delle richieste dell'Ente.

Governa tutte le attività informatiche in ottica *demand to delivery* per quanto concerne l'esercizio dei sistemi, delle reti e della sicurezza, la conduzione degli applicativi, le attività di manutenzione adeguativa, evolutiva e correttiva, nonché tutti i nuovi sviluppi e l'erogazione dei servizi per linea di business.

Gestisce altresì le attività informatiche in ottica *demand to delivery* per tutti i sistemi amministrativi e di governo aziendali.

Promuove iniziative volte a ridurre i costi aziendali e/o il perfezionamento del livello di servizio.

Definisce i programmi/progetti che per la loro funzione strategica e complessità realizzativa necessitano della massima attenzione e focalizzazione di tutta l'azienda.

Collabora con la Direzione Customer Advocacy, Pianificazione e Monitoraggio per le attività di monitoraggio delle prestazioni dei servizi resi e, attraverso i propri project manager, alla rilevazione delle sintesi degli stati avanzamento lavori dei vari progetti in essere.

## PRINCIPALI RESPONSABILITÀ E INTERAZIONI TRA DIREZIONI E STRUTTURE

Nell'ambito delle proprie attribuzioni e dei propri ambiti di attività le Direzioni e le Strutture hanno anche tra le proprie responsabilità:

- definire, con propria comunicazione, eventuali Aree di attività nell'ambito delle strutture organizzative formalizzate negli organigrammi aziendali, assegnando le relative responsabilità funzionali in base alle competenze tecnico-professionali richieste;
- essere responsabile del dimensionamento, della gestione e dei risultati derivanti dall'impiego delle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate e curare l'attuazione dei piani e dei programmi per il perseguimento degli obiettivi definiti dall'Azienda;
- esprimere i Responsabili Unici di Progetto (RUP) con riferimento alla fase esecutiva contrattuale, nei limiti della normativa vigente sugli appalti pubblici;
- collaborare alle attività di predisposizione e redazione del budget di ACI Informativa e delle eventuali revisioni dello stesso, in relazione alle esigenze espresse dal cliente;
- predisporre, nel rispetto delle assegnazioni di budget, le richieste d'acquisto per le attività di propria competenza;
- collaborare con i RUP nominati nella stesura dei Capitolati Tecnici di gara e nell'identificazione delle specifiche tecniche per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture di propria competenza;
- fornire alla Direzione Customer Advocacy, Pianificazione e Monitoraggio le informazioni necessarie alla

predisposizione della documentazione tecnica, di pianificazione operativa ed economica, a livello di preventivo e consuntivo, richiesta dalla Convenzione con ACI e dalle relazioni di mercato e i contributi necessari per la redazione del Piano Strategico;

- fornire alla Direzione Approvvigionamenti e Logistica i contributi necessari per la corretta identificazione dei Fabbisogni e la successiva redazione dei Programmi Triennali di Lavori, Beni e Servizi;
- fornire alla Direzione del Personale, Organizzazione e Qualità i contributi necessari per la redazione dei piani delle politiche retributive e di sviluppo delle carriere e del sistema di gestione integrato della Qualità.
- elaborare, sulla base degli indirizzi generali definiti dall'Azienda e da ACI, proposte di obiettivi, piani, programmi e progetti relativi alla propria mission;
- attribuire ai responsabili delle unità organizzative di competenza gli incarichi e le responsabilità di specifici progetti, definendone gli obiettivi che devono essere perseguiti;
- fornire tutti i dati necessari a propria disposizione al fine di monitorare SLA e KPI delle responsabilità facenti capo alla propria Direzione/Struttura.

## DIREZIONE TERRITORIO E NETWORK ACI

Dario Renzi

### Mission

Assicurare l'individuazione, la qualificazione, la gestione e la promozione delle esigenze espresse dalle Direzioni ACI di competenza, sia in termini di nuovi prodotti e/o servizi, sia per quanto riguarda l'erogazione e la promozione di prodotti e servizi già esistenti, incluse le tematiche afferenti ai business PRA e Tasse per tutto ciò che concerne la Federazione.

Per i business di competenza della Federazione rappresenta le Direzioni ACI nei confronti delle linee tecniche interne ad ACI Informatica.

Coordina gli Account dislocati sul territorio proponendo proattivamente nuove iniziative di supporto commerciale, marketing e di formazione, garantendo alla Federazione ACI l'efficace erogazione dei servizi erogati da ACI informatica, oltre che lo sviluppo della base associativa e della sua fidelizzazione.

Promuove e realizza iniziative di educazione stradale e coordina e gestisce il network ACIReady2GO.

### Responsabilità

Gestisce l'attività di raccolta e qualificazione delle esigenze e bisogni di prodotti e servizi espressi dal cliente per la Federazione ACI ed erogati sul territorio, aiutandolo a sviluppare e definire meglio i propri desiderata in linea con la strategia di ACI.

Traduce i fabbisogni del cliente in necessità tecnico/economiche e di impegno, con il supporto delle strutture organizzative interessate, e in schede budget ovvero informatiche, incluse le attività evolutive, che saranno successivamente riportate nel budget aziendale, in coerenza con il piano pluriennale e gli indirizzi della Direzione Generale di ACI Informatica.

Propone nuove soluzioni in risposta alle esigenze dei clienti, in coerenza con processi e servizi già in essere presso il cliente, coerentemente con i suoi obiettivi.

Avendo il riporto funzionale delle strutture Sistemi e Servizi per i Soci e Sistemi e Servizi per la Federazione della Direzione Esercizio Sistemi e Applicazioni Centrali, Soci e Federazione coordina la raccolta delle richieste e le segnalazioni dell'Ente per i servizi erogati sul territorio.

Partecipa alle verifiche della funzionalità dei prodotti/servizi realizzati, nella predisposizione della consegna dei prodotti/servizi da mettere in esercizio, in coerenza con le esigenze espresse dal cliente ed è responsabile delle sessioni di collaudo utente.

Redige e condivide con il cliente il report sullo stato delle attività, nonché predisporre, con il supporto delle Direzioni interessate, le eventuali ripianificazioni delle attività di delivery.

Raccoglie i feedback del cliente rispetto ai prodotti/servizi in esercizio rivolti alla Federazione ACI e alla Rete Territoriale.

Presidia il territorio (ACP e Delegazioni) in ottica di account unico di ACI Informatica sull'insieme delle tematiche istituzionali, commerciali, operative ed informatiche.



ACI Informatica S.p.A.  
Società con unico socio  
società affiliata di  
dirigente e coordinamento  
dell'Associazione Club di Italia

Via Fiume della Torre, 24 - 00144 Roma  
Italia T. +39 06 529991 - F. +39 06 5294282  
www.informatica.aci.it  
news@informatica.aci.it  
ac\_i.informatica@pec.informatica.aci.it

Cap. 5  
Isc. RE in società  
C.C.I.A.A. Roma CF  
00465030585  
P.I. 00883370005

È responsabile della comunicazione diretta con i clienti per la delivery dei servizi di propria competenza erogati da ACI Informatica.

Predisporre gli obiettivi commerciali, in funzione di progetti e iniziative affidate.

Monitora gli obiettivi assegnati da ACI al territorio e promuove le eventuali azioni correttive.

Individua i KPI per il monitoraggio degli obiettivi e la loro misurazione.

Pianifica le attività volte all'incremento del tasso di fidelizzazione dei Soci e contribuisce all'implementazione delle azioni necessarie.

Pianifica le attività di marketing e di comunicazione, ivi compresa la creatività, di prodotti e servizi volti allo sviluppo della "customer base", quali le attività sui *lead* e i programmi di *fidelity*, oltre che attività di marketing su nuovi prodotti e servizi richiesti da ACI.

Supporta gli AC nelle iniziative di *trade-marketing* e di comunicazione a carattere locale.

Studia e predisporre, in collaborazione con primari studi di ricerca, analisi di mercato, che, attraverso l'integrazione di analisi qualitative e quantitative, siano utili a comprendere le intenzioni di acquisto dei clienti, i loro bisogni e interessi.

Coordina lo sviluppo di soluzioni per la rete territoriale per singolo canale/prodotto.

Individua e sviluppa iniziative di new business, in termini di servizi e prodotti, per la Federazione ACI.

Predisporre ed eroga piani formativi commerciali per le reti degli AACC per prodotti e servizi anche attraverso la piattaforma di Learning Management System curandone la continua evoluzione in termini di contenuti.

Predisporre ed organizza incontri nazionali e locali con le Reti della Federazione, finalizzati al coinvolgimento ed alla motivazione dei punti di vendita.

Promuove gare e incentivazioni per la rete AACC, delegazioni ed Autoscuole con lo scopo di implementare la promozione dei prodotti e della redditività del portafoglio associativo e della Rete Autoscuole a marchio ACI.

Predisporre studi e analisi, elabora report e statistiche per gli organi ACI, le Direzioni ACI e per gli Automobile Club, in relazione alle tematiche di competenza.

Alimenta il data base della Rete territoriale della Federazione (AC, Delegazioni, ACI Point, Autoscuole) del CRM della Rete e del Portale del Delegato rispetto a contenuti e servizi.

Sviluppa il business nel canale Corporate, mantiene gli accordi e monitora la redditività.

Supporta gli ACP per le esigenze di informazione, di implementazione e di assistenza relative ai servizi erogati alla Federazione ACI.

Promuove eventuali alleanze strategiche e locali. Promuove la vendita diretta attraverso accordi e Convenzioni internazionali, nazionali e locali (programmi SYC, UYC) per la Federazione.

Supporta gli ACP nella definizione degli obiettivi e dei sistemi incentivanti per le Delegazioni anche attraverso l'analisi della potenzialità sul territorio.

Supporta gli AACC nella promozione e nella gestione di eventi e manifestazioni sia per attività di carattere associativo, che per quelle legate all'educazione stradale.

Collabora alla predisposizione del piano annuale e pluriennale strategico delle iniziative di ACI Informatica per il perimetro di competenza.

Collabora, per quanto di competenza, nella predisposizione degli interventi e dei progetti in relazione alle nuove esigenze di ACI e in coordinamento con le direzioni tecniche.

Collabora con ACI Editore s.r.l. per la gestione economica-operativa in merito alla produzione e per le attività di marketing delle riviste, coordinando funzionalmente le strutture di ACI Informatica coinvolte nel progetto editoriale.

Cura la comunicazione afferente alle iniziative marketing-commerciali di ACI Informatica.

Eroga l'assistenza contabile, amministrativa, finanziaria, fiscale per gli Automobile Club provinciali.

È responsabile della gestione e dello sviluppo del Network di autoscuole a marchio ACI Ready2Go elaborando piani d'azione per il raggiungimento degli obiettivi affidati.

Assicura l'attuazione delle direttive e dei piani ACI in ambito Educazione Stradale, supportando ACI ed AA.CC. nella realizzazione di eventi formativi, progetti ed iniziative presso le scuole e la Pubblica Amministrazione.

## DIREZIONE CUSTOMER ADVOCACY, PIANIFICAZIONE E MONITORAGGIO

Giancarlo Mancuso

### Mission

Garantire la gestione degli adempimenti informativi e documentali previsti dalla Convenzione con la Capogruppo.

Garantire la gestione dei rapporti con tutte le interfacce clienti al fine di misurarne il grado di soddisfazione.

Fornire una visione di sintesi delle progettualità in corso, raccordandosi direttamente con i Project Manager delle strutture di *delivery* responsabili delle singole iniziative, nonché degli SLA relativi ai servizi erogati ad ACI ed alle terze parti.

Monitorare la qualità delle prestazioni e dei servizi resi dalle diverse strutture di *delivery* aziendale, fornendo un *feedback* periodico alla Direzione Generale e alle strutture di *delivery* stesse interessate in termini di rispetto dei tempi dei piani di lavoro concordati con i clienti, della qualità dei prodotti consegnati, degli SLA condivisi, del rispetto delle previsioni dei costi e dei ricavi attesi.

Predisporre il Piano Pluriennale di ACI Informatica (Piano Strategico) in coerenza con le linee strategiche definite da ACI e dalla Direzione Generale, monitorandone l'andamento e proponendo eventuali azioni correttive necessarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, in collaborazione con tutte le strutture.

Predisporre il Bilancio Sociale in collaborazione con tutte le strutture aziendali.

### Responsabilità

In coordinamento funzionale con l'Ufficio Amministrazione, Bilancio e Controllo, supervisiona le attività di:

- predisposizione e redazione del budget dei costi di ACI Informatica e le eventuali revisioni dello stesso, in relazione alle esigenze espresse dal cliente;
- redazione del preventivo complessivo dei ricavi della Convenzione, delle società del Gruppo e del mercato, quale risposta alla domanda cumulata dei clienti;
- con particolare riferimento alle esigenze di controllo di gestione, definizione della stima e monitoraggio delle attività in Convenzione ACI per il recepimento di elementi in merito al controllo economico rispetto al budget, all'andamento trimestrale e annuale dei costi e dei ricavi.

Supporta la Direzione Generale nella definizione delle Linee Guida strategiche attraverso il riesame periodico della situazione aziendale, rispetto ai fattori esogeni ed endogeni rilevanti per ACI Informatica, contribuendo alla ricognizione delle opportunità e dei rischi anche mediante la realizzazione periodica di interviste alle Direzioni ACI.

Predisporre il Piano Strategico e lo declina in Piani di periodo annuali, definendo obiettivi intermedi e prendendo inoltre in input le risultanze delle attività di budget annuale.

Attua meccanismi di coordinamento con le altre Direzioni aziendali finalizzati alla garanzia del costante allineamento tra le esigenze e/o priorità strategiche di medio-lungo termine di ACI rappresentate nel piano strategico pluriennale di ACI Informatica e le priorità tecniche-economiche-progettuali indicate nel Budget annuale di ACI Informatica.

Verifica periodicamente il grado di rispondenza di obiettivi e strategie definiti nel Piano pluriennale rispetto al Budget annuale di ACI Informatica, alla ricognizione di eventuali mutamenti delle esigenze e/o priorità di ACI, e con le altre Direzioni per la rilevazione di esigenze interne che abbiano impatto sugli obiettivi e sulle strategie definite, fornendo alla Direzione Generale elementi di valutazione su possibili modifiche al Piano Pluriennale in ragione delle evidenze emerse.

Predisporre il Bilancio Sociale di ACI Informatica, volto a favorire quel processo di trasparenza sull'impegno di ACI Informatica stessa in relazione alla performance di sostenibilità, con particolare attenzione a impostare gli indicatori di

monitoraggio necessari alla rendicontazione dei risultati conseguiti e a migliorare la risposta alle esigenze dei vari stakeholder, e monitorarne l'implementazione. Gestisce la comunicazione e gli adempimenti di ACI Informatica verso ACI nei momenti definiti dalla Convenzione e in generale verso tutti i clienti, formalizzando in maniera organizzata le informazioni provenienti dalle diverse strutture aziendali.

Si relaziona con gli enti terzi designati dalla Capogruppo per le attività di verifica della congruità delle tariffe applicate nella Convenzione, coinvolgendo tutte le Direzioni e le Strutture eventualmente responsabili di fornire le informazioni necessarie.

Propone in approvazione alla Direzione Generale le variazioni annuali allo schema tariffario applicato nella Convenzione.

Rappresenta il *focal point* per la Capogruppo in relazione alla qualità dei servizi resi.

Raccoglie in autonomia informazioni da tutte le strutture, interne ed esterne all'azienda, al fine di misurare il livello di soddisfazione degli utenti e di attivare, in accordo con le strutture interne ed ove necessario, piani di contingency.

Definisce, in accordo con la Vice Direzione Generale Operations, gli standard aziendali per la codifica, descrizione, erogazione, monitoraggio e miglioramento delle prestazioni e dei servizi resi da ACI Informatica, la cui applicazione è responsabilità delle strutture preposte alla erogazione dei servizi.

Definisce in accordo con la Vice Direzione Generale Operations gli SLA con rispettivi valori target da concordare con il cliente e da rispettare in relazione a ciascun servizio erogato.

Collabora con le Direzioni aziendali nella elaborazione di piani ed attività finalizzate al miglioramento continuo delle prestazioni/servizi/processi.

Manutiene ed aggiorna, in ottica ITIL e di Convenzione, il catalogo aziendale dei servizi attraverso i documenti predisposti dalle strutture di *delivery*, nel rispetto degli standard aziendali.

Definisce criteri, modelli e metriche per il monitoraggio dell'avanzamento realizzativo ed economico di programmi/progetti definiti e le trasmette alle strutture di *delivery* che le attuano.

Predisporre report per il vertice aziendale ("cruscotto" / "dashboard") al fine di rappresentare lo stato di avanzamento delle attività progettuali e dei servizi in termini di tempi, costi e obiettivi, sulla base delle informazioni ricevute dalle Direzioni aziendali.

Verifica la corrispondenza agli accordi contrattuali sottoscritti con l'Ente circa la qualità e la tempestività delle attività progettuali e dei servizi erogati a tutte le interfacce clienti.

Informa il Direttore Generale sulla esistenza di eventuali scostamenti significativi dei piani di attività e dei servizi, definendo, anche con la responsabilità e collaborazione delle Direzioni coinvolte, gli eventuali piani di contingenza.

È responsabile dell'analisi e del monitoraggio degli indicatori dei progetti, degli SLA e dei KPI di tutte le strutture di ACI Informatica.

## GESTIONE RAPPORTI ISTITUZIONALI CON LA P.A.

**Mario Punchina**

### Mission

Consolidare il posizionamento di ACI come Pubblica Amministrazione specializzata nei servizi di riferimento e concorrere all'ampliamento degli accordi di cooperazione con le PP.AA. centrali e locali, valorizzando le competenze maturate nel mondo automobilistico come Società IT in house, operando a supporto e su indicazione del Direttore Generale e sulla base delle linee strategiche delle Direzioni di ACI, in raccordo con le Direzioni tecniche di riferimento.

### Responsabilità

Promuove il ruolo di ACI come leader dei servizi nel settore automobilistico e contribuisce alla stipula di nuove convenzioni ed al rinnovo degli accordi esistenti.



ACI Informatica S.p.A.  
Società con certificazione  
soggetta all'articolo 23  
dell'Accordo Quadro  
dell'Automobile Club d'Italia

Via Ettore di San Pietro, 24 - 00144 Roma  
Italia T. +39 06 529991 - F. +39 06 5294283  
[www.informaticaitalia.it](http://www.informaticaitalia.it)  
[informatica@informatica.it](mailto:informatica@informatica.it)  
[aci\\_informatica@pec.informatica.it](mailto:aci_informatica@pec.informatica.it)

Cap:  
I.v. REA 288793  
C.C.I.A.A. Roma CF  
7040930586  
PI 008837005

Gestisce sulla base delle linee strategiche dell'Ente e delle indicazioni operative del Direttore Generale la relazione con le Pubbliche Amministrazioni Centrali/Locali (Es: Agenzia per l'Italia Digitale, Ministeri, Regioni, Citta, Cisis, Aree Metropolitane, Concessionari dei Tributi, ecc.), Organizzazioni di categoria di riferimento nel settore automobilistico, riferendo periodicamente al Vice Direttore Generale Governance.

## AMMINISTRAZIONE, BILANCIO E CONTROLLO

**Filippo Lopez**

### Mission

Assicurare la corretta gestione dei sistemi e delle risorse contabili al fine di garantire un adeguato controllo amministrativo, fiscale e di bilancio dell'Azienda nonché svolgere la funzione di controllo dei relativi processi amministrativi.

### Responsabilità

Garantisce la regolare tenuta della contabilità e la corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili, secondo le disposizioni di Legge e i principi contabili di riferimento.

Garantisce il corretto funzionamento dei processi di fatturazione attiva e passiva.

Garantisce gli adempimenti obbligatori relativi alle imposte sui redditi della Società, le imposte indirette e l'imposta sul valore aggiunto.

Redige il progetto del bilancio di esercizio e predispose le situazioni di consuntivo periodiche.

In coordinamento funzionale con la Direzione Customer Advocacy, Pianificazione e Monitoraggio, gestisce le attività afferenti al controllo di gestione.

Effettua le analisi di bilancio per il controllo della dinamica economico-patrimoniale e la correlata programmazione finanziaria.

Assicura il sistema di contabilità analitica per il controllo di gestione e la rendicontazione periodica dei costi all'Azionista.

Verifica gli scostamenti dei costi e dei ricavi, rispetto alle pianificazioni concordate con ACI.

Gestisce le attività amministrative relative all'incasso e al riversamento delle aliquote associative per conto degli Automobile Club Provinciali.

Assicura il supporto agli auditor interni ed esterni e all'organismo di vigilanza.

Coordina le attività amministrative delle Società in service.

Promuove, armonizza e coordina gli interventi delle strutture aziendali per la predisposizione del budget di esercizio da presentare all'Azionista, di concerto con la Direzione Customer Advocacy, Pianificazione e Monitoraggio.

Trasmette ad ACI i consuntivi economici della produzione trimestrale, sentita la Direzione Customer Advocacy, Pianificazione e Monitoraggio.

## TESORERIA E FINANZA

**Luigi Di Torrice**

### Mission

Garantire la gestione finanziaria dell'Azienda e svolgere la funzione di tesoreria della stessa.

### Responsabilità

Gestisce i rapporti con gli istituti di credito per tutti i servizi Bancari e Finanziari.

Gestisce la Tesoreria al fine di garantire l'equilibrio delle risorse finanziarie.

Redige e monitora la pianificazione ed il consuntivo periodico della situazione finanziaria in coordinamento con la Tesoreria di ACI.

Effettua il controllo e la gestione di tutte le partite di credito e debito.

Gestisce le operazioni di incasso dei crediti e di pagamento per i debiti che risultano liquidati tramite il controllo del processo di liquidazione.

Monitora costantemente la situazione dei crediti in sofferenza e dare corso a tutte le azioni atte ad un pronto recupero delle somme.

Gestisce il processo contabile e finanziario per tutti i servizi di incasso e riversamento effettuati per ACI, la Federazione e le Società in service.

Assicura il supporto agli auditor interni ed esterni e all'organismo di vigilanza in relazione alle attività di Tesoreria e Finanza.

Gestisce e controlla tutti gli adempimenti amministrativi contabili e fiscali nell'ambito delle operazioni e dei concorsi a premio.

## **TRASPARENZA**

**Elvira Mencarelli**

### Mission

Garantisce la pubblicazione di documenti, dati e informazioni relativi all'organizzazione e all'attività di ACI Informatica nella sezione "Società Trasparente" del sito istituzionale, sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

### Responsabilità

Assicura il rispetto dei termini stabiliti ai fini dell'assolvimento degli obblighi di trasparenza e il collegamento ipertestuale alla Banca dati dei contratti pubblici (BDNCP) istituita presso l'ANAC.

Effettua il periodico monitoraggio sull'aggiornamento delle informazioni pubblicate su "società Trasparente" e sulla BDNCP in relazione alle procedure di affidamento dei lavori, servizi e forniture.

Cura le necessarie attività di raccordo e di impulso nei confronti delle strutture responsabili della elaborazione e trasmissione dei dati di rispettiva pertinenza da pubblicare nelle diverse sottosezioni di "Società Trasparente".

Svolge attività di studio e analisi anche al fine di supportare il RPCT e le strutture aziendali nella conoscenza di norme, pareri, delibere e linee guida ANAC.

Definisce procedure e standard funzionali ad assicurare il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la comprensibilità e la facile accessibilità dei dati oggetto di pubblicazione obbligatoria.

## **DIREZIONE DEL PERSONALE, ORGANIZZAZIONE E QUALITÀ**

**Domenico Murgolo**

### Mission

Gestire i processi relativi alla gestione e valorizzazione del personale (aspetti amministrativi e organizzativi), alla pianificazione e acquisizione di nuove risorse umane (ricerca, selezione e inserimento), allo sviluppo delle risorse umane

(formazione, valutazione, percorsi di carriera), all'analisi ed attuazione delle politiche retributive (MBO e sistemi incentivanti) e ai rapporti tra l'Azienda e il personale dipendente.

Definire, in coordinamento con la Direzione Generale, le linee di intervento per la corretta gestione delle Relazioni Industriali.

Gestire tutti gli aspetti fiscali, contributivi e contrattuali inerenti alle retribuzioni del personale e a tutte le fasi amministrative del rapporto di lavoro (assunzioni, cessazioni, Tfr, modifiche del rapporto contrattuale, etc.).

Coordinare la definizione di modelli organizzativi, strutture e ruoli in coerenza con il Sistema di Gestione Integrato (standard, processi, organizzazione operativa), ai fini del mantenimento delle certificazioni di qualità ed in coerenza con gli obiettivi strategici dell'Azienda.

Garantire la prevenzione e la sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del D.lgs. 81/2008.

### Responsabilità

In coerenza con la policy aziendale, è responsabile degli interventi di selezione, inserimento e valutazione del personale (posizioni / prestazioni / obiettivi / ecc.).

Definisce e propone le politiche relative ai piani di sviluppo delle carriere e le politiche retributive.

È responsabile delle relazioni industriali presidiando in tale ambito tutti gli aspetti e le problematiche attinenti al rapporto di lavoro (organizzazione, retribuzione, formazione, etc.), attuando quanto necessario per la risoluzione di controversie, attraverso il confronto con le associazioni dei sindacati dei lavoratori o con le associazioni datoriali e la negoziazione e sottoscrizione di accordi e contratti.

In collaborazione con la Direzione Affari Societari e Legali interviene e fornisce assistenza per la definizione delle controversie di lavoro.

È responsabile delle attività di carattere amministrativo per la corretta applicazione dei contratti di lavoro ai fini della elaborazione del trattamento economico del personale, e degli adempimenti con gli Enti previdenziali e l'Erario.

È responsabile delle politiche di formazione e sviluppo del personale.

Propone le linee evolutive dell'organizzazione aziendale ed attua, secondo le indicazioni della Direzione Generale e di concerto con le strutture interessate, il modello organizzativo complessivo dell'Azienda in coerenza con le linee strategiche e gli obiettivi aziendali, curandone l'aggiornamento periodico.

È responsabile della comunicazione interna all'Azienda, garantendo diffusione, circolarità e condivisione di dati, informazioni e conoscenze, per una fruizione condivisa, di supporto al miglioramento e all'innovazione, nonché allo sviluppo di una cultura comune aziendale in coerenza con la strategia aziendale.

È responsabile del Sistema di Gestione Integrato, in particolare:

- costituisce il riferimento a livello aziendale per il disegno dei processi, fornendo collaborazione alle diverse strutture aziendali;
- garantisce la coerenza globale del Sistema di Gestione Integrato e lo gestisce;
- propone azioni di miglioramento, verificando periodicamente l'applicazione degli standard della qualità e promuovendo un costante aggiornamento dell'analisi dei rischi;
- presidia ed effettua le azioni necessarie per il conseguimento e il mantenimento delle certificazioni di qualità.

Cura gli adempimenti volti a garantire la sicurezza fisica sui luoghi di lavoro, verificando il rispetto delle norme e delle misure di sicurezza definite nei documenti di prevenzione e nei relativi processi di gestione.

Esercita le funzioni di Responsabile della Prevenzione Corruzione e della Trasparenza.

Organizza, gestisce e promuove, in stretta sinergia con ACI, la realizzazione di interventi finalizzati a ridurre l'impatto ambientale derivante dal traffico veicolare del personale di ACI Informatica nelle aree urbane e metropolitane.

## DIREZIONE APPROVVIGIONAMENTI E LOGISTICA

**Stefano Carosi**

### Mission

Garantire il governo della spesa, assicurando le migliori condizioni di approvvigionamento in attuazione di percorsi di razionalizzazione ed efficientamento.

Assicurare il corretto ed efficace funzionamento dei processi e delle procedure acquisitive di lavori, beni, servizi e concessioni, rispetto ai fabbisogni dell'azienda e delle restanti società del Gruppo ACI con cui vige apposita convenzione di servizio, nonché nei riguardi di altre PP.AA. nell'ambito di specifici accordi di centralizzazione della committenza, nel rispetto della normativa di riferimento.

Garantire la razionalizzazione della gestione del patrimonio immobiliare e dei servizi di logistica distributiva e di facility immobiliare anche con riferimento all'attuazione di specifiche politiche di efficientamento energetico.

### Responsabilità

Definisce, attiva e gestisce il ciclo di Programmazione Triennale degli approvvigionamenti di lavori, beni e servizi, provvedendo con cadenza periodica, alla raccolta delle necessità espresse dalle strutture organizzative richiedenti, interne e/o esterne al Gruppo ACI, redigendo gli atti amministrativi previsti in aderenza al Piano Industriale aziendale e sulla base dei fabbisogni comunicati dalle diverse Unità Organizzative richiedenti.

Assicura, secondo le regole del sistema normativo dell'Ente, la predisposizione e l'aggiornamento delle procedure interne per le tematiche di competenza.

Analizza le esigenze di acquisto identificando la procedura più idonea rispetto alla normativa di riferimento, al fabbisogno espresso e ai mercati di riferimento.

Predisporre il reporting degli approvvigionamenti periodico per il Vertice.

Assolve agli obblighi informativi e di comunicazione verso il Consiglio di Amministrazione, o per le competenti istituzioni e autorità pubbliche, nonché verso l'ANAC, acquisendo dalle strutture le informazioni relative a fasi, attività ed esiti delle procedure acquisitive.

Supporta i RUP nel monitoraggio dei livelli di consumo e delle scadenze dei contratti garantendo eventuali tempistiche riprogrammazioni e ridefinizioni dei fabbisogni.

Supporta i RUP nell'espletamento delle verifiche sul possesso dei requisiti generali degli operatori economici ex art. 94-100 del D.lgs. 36/2023 presso le pubbliche autorità competenti, anche con riferimento alla gestione dei sub-procedimenti autorizzatori di subappalto e/o subaffidamenti.

In fase di affidamento, esprime il Responsabile Unico del Progetto (RUP) previsto dalla normativa vigente sugli appalti pubblici e fornisce alla Direzione Affari Societari e Legali la documentazione per gli adempimenti verso il Consiglio di Amministrazione relativi alle attività di approvvigionamento.

Predisporre gli atti tecnico-amministrativi e di gestione, tramite gli strumenti negoziali resi disponibili dal Codice dei Contratti, delle procedure di selezione del contraente aventi ad oggetto l'affidamento di lavori, beni, servizi e/o concessioni sia sotto che sopra soglia comunitaria anche propedeutici alla razionalizzazione logistica del compendio immobiliare in uso, ovvero con riguardo all'adeguamento normativo per la manutenzione, messa in sicurezza, efficientamento energetico, degli impianti e delle infrastrutture tecnologiche proprie degli immobili in uso alla ACI Informatica o alle restanti società del Gruppo ACI.

Gestisce le procedure di selezione del contraente tramite gli strumenti negoziali resi disponibili dai soggetti aggregatori nazionali previsti dal Codice dei Contratti (es: MePA Consip, Convenzioni, Sistemi Dinamici ecc.).

Stipula le convenzioni con altri organismi di diritto pubblico assoggettati al Codice dei Contratti, per l'erogazione dei servizi di committenza ausiliaria.

Verifica, valida, anche a supporto dei RUP, i progetti di forniture, beni e lavori da porre a base di gara per le successive fasi pubblicitistiche negoziali.

Cura le attività di competenza del seggio e/o commissione di gara per le procedure gestite e propedeutiche all'adozione dei provvedimenti conclusivi di aggiudicazione.

In collaborazione con la Direzione Affari Societari e Legali, supporta le strutture competenti per l'istruttoria delle relazioni necessarie alla eventuale difesa in giudizio relativa ai contenziosi insorti in merito alle procedure di gara, o nell'esecuzione dei contratti.

Assicura, d'intesa con la Direzione Affari Societari e Legali, la predisposizione e l'aggiornamento degli standard documentali per l'espletamento delle procedure di affidamento nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

Redige e aggiorna il Piano di razionalizzazione degli immobili in uso all'azienda, con particolare riguardo agli aspetti propri della ottimizzazione e razionalizzazione degli spazi nel rispetto delle previsioni di cui al TUSL 81/2008 in materia di Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro.

Attua le politiche di efficientamento energetico immobiliare aziendale.

Definisce le metodologie che regolano gli assetti immobiliari dell'azienda ed elabora gli Standard prestazionali minimi da rispettare (dotazioni minime arredi, spazi pro-capite, ecc.).

Indice ed esegue le procedure pubblicitistiche di indagine di mercato volte alla ricerca di immobili da adibire agli usi istituzionali dell'ente.

Gestisce amministrativamente il patrimonio immobiliare in uso all'azienda in relazione alle varie titolarità giuridiche. Gestisce tecnicamente il patrimonio immobiliare in uso con monitoraggio e aggiornamento del fascicolo del fabbricato.

Gestisce i servizi generali e di facility per il funzionamento dell'azienda, curando la manutenzione delle sedi e dei relativi impianti, la vigilanza, le pulizie, la navetta e il parco auto aziendali, i servizi connessi alla gestione ambientale, la logistica e i servizi di spedizione e trasporto di materiale.

In relazione alle attività di facility, coerentemente con le disposizioni del datore di lavoro, presidia le attività in materia di sicurezza fisica, supportando il RSPP nell'individuazione e nella valutazione dei rischi inerenti alla sicurezza e promuovendo idonee misure di mitigazione.

## ICT STRATEGY

**Alfredo Schiappa**

### Mission

Garantire e coordinare l'evoluzione strategica IT di ACI Informatica, attraverso la progettazione e l'implementazione delle architetture di sistema, applicative e di processo e l'individuazione di soluzioni tecnologiche innovative per i propri clienti.

### Responsabilità

Propone una strategia evolutiva complessiva intesa come l'integrazione di Processi di business, Dati, Patrimonio applicativo e Infrastrutture tecnologiche.

Supporta l'individuazione di tecnologie innovative e di strumenti dinamici per l'analisi dei dati esterni ed interni e lo sviluppo delle competenze connesse alla gestione e valorizzazione delle informazioni.

Definisce l'architettura IT di riferimento e specifica gli standard aziendali in termini di metodi, strumenti e tecnologie insieme alla Direzione PRA e Fiscalità Automobilistica e alla Direzione Esercizio Sistemi e Applicazioni Centrali, Soci e Federazione.

Assicura l'uniformità nell'adozione delle soluzioni tecnologiche, nei metodi e negli approcci di lavoro secondo la convenienza dei progetti.



ACI Informatica S.p.A.  
Società con unico socio  
soggetta all'attività di  
direzione e coordinamento  
dell'Assemblea Club d'Italia

Via Flaminia delle Poste, 24 - 00146 Roma  
Italia T. +39 06 5209991 - F. +39 06 5204283  
[www.informatica.aci.it](http://www.informatica.aci.it)  
[bravemup@informatica.aci.it](mailto:bravemup@informatica.aci.it)  
[aci\\_informatica@pec.informatica.aci.it](mailto:aci_informatica@pec.informatica.aci.it)

Cap. 5  
I.v. RE  
C.C.I.A.A. Roma C.F.  
90425030586  
P.I. 0028331005



In linea con le architetture e gli standard proposti, valuta gli impatti in termini di formazione, operatività, ecc., programmando le azioni necessarie alla loro implementazione.

Monitora il livello di applicazione e di implementazione delle architetture e degli standard proposti attraverso attività periodiche di review.

Promuove l'allineamento di tutte le applicazioni pianificandone, insieme alle strutture che le hanno in carico, l'aggiornamento/riscrittura nel tempo.

È responsabile dell'innovazione tecnologica attraverso attività di ricerca di mercato e scouting di nuovi trend e soluzioni tecnologiche, anche instaurando rapporti con terze parti o enti universitari e di ricerca per l'introduzione di nuove tecnologie, processi operativi, predisponendo proposte alla valutazione del Direttore Generale.

Raccoglie suggerimenti e indicazioni dalle altre Direzioni, promuove il raccordo e la coerenza tra soluzioni diverse, armonizza l'innovazione finalizzandola al miglioramento dei servizi e/o al loro ridisegno tecnologico in ottica di Digital Transformation.

Sostiene la formazione di comunità di pratica e ne monitora il buon funzionamento per la raccolta, condivisione e definizione di standard negli specifici ambiti di attività collegati alla costruzione e alla gestione di soluzioni IT.

Fornisce consulenza specialistica alle funzioni aziendali in ambito architetture di sistema, applicative e di processo.

Predisponde report per il vertice aziendale al fine di rappresentare lo stato di avanzamento delle azioni intraprese, i risultati raggiunti e i dati di spesa.

Informa il Vice Direttore Generale Operations sulla situazione delle iniziative in corso definendo, anche con la collaborazione delle Direzioni coinvolte, gli eventuali piani di contingenza.

## IT SECURITY

**Antonio Cantoro (ad interim)**

### Mission

Assicurare la sicurezza complessiva delle infrastrutture digitali in termini di governance, policy e compliance normativa, lavorando in sinergia con le altre strutture organizzative e svolgendo un monitoraggio continuo e costante della superficie di attacco.

### Responsabilità

Recepisce gli standard e le normative nazionali ed internazionali in tema di cybersecurity e garantisce la loro osservanza e compliance, definendo politiche/standard/processi/piani di miglioramento in tema di sicurezza ICT.

Collabora con le FF.OO., lo CSIRT e gli altri organi istituzionali che si occupano di prevenzione ed *infosharing* in tema di cybersecurity, veicolando le segnalazioni di sicurezza e le informazioni ottenute verso le competenti strutture operative per l'implementazione delle necessarie contromisure.

Garantisce, nell'ambito dello sviluppo applicativo, l'applicazione di linee guida e *best practice* in tema di Sicurezza Applicativa, fornendo la necessaria consulenza specialistica alle strutture aziendali di sviluppo.

Assicura la redazione e l'aggiornamento dell'analisi del rischio informatico aziendale attraverso attività di Threat Intelligence e di analisi reputazionale legate al livello di Rischio Cyber.

Collabora in sinergia con le competenti strutture di ACI e ACI Informatica al miglioramento della postura di sicurezza dell'Ente.

Garantisce l'implementazione e la gestione delle policy di sicurezza e di protezione dei dati sugli apparati dedicati (Sonde perimetrali, WAF, sistemi di navigazione e Content filtering, ecc.) e sugli endpoint (client e server).



ACI Informatica S.p.A.  
Servizi con unico socio  
soggetti all'attività di  
direzione e coordinamento  
dell'Automobile Club d'Italia

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 Roma  
Italia T. +39 06 520991 - F. +39 06 5204283  
www.informatica.aci.it  
servizi@informatica.aci.it  
aci\_informatica@pec.automobileclub.it

Cap. Soc.  
i.v. REA 268993  
C.C.I.A.A. Roma CF  
00405030596  
P.I. 00285310003

Effettua attività di scouting di prodotti e tecnologie di sicurezza nell'ottica di miglioramento del livello di sicurezza informatica aziendale.

## DIREZIONE ESERCIZIO SISTEMI E APPLICAZIONI CENTRALI, SOCI E FEDERAZIONE

**Oronzo Scanniffio**

### Mission

In coerenza con la pianificazione delle iniziative e le esigenze espresse dall'utenza, assicurare la realizzazione, la gestione e l'evoluzione tecnologica delle infrastrutture ICT e degli applicativi aziendali, individuando soluzioni innovative sul mercato e fornendo assistenza specifica alle altre Strutture Organizzative ove necessario.

Governare tutte le attività informatiche e di servizio in ottica *demand to delivery* per le linee di business afferenti ai Soci e alla Federazione.

Governare tutte le attività informatiche e di servizio in ottica *demand to delivery* per tutti i sistemi amministrativi e di governo aziendali.

Assicurare per tutta l'azienda l'esercizio dei sistemi, delle reti e della sicurezza, e la coerenza complessiva delle release applicative sviluppate anche all'interno della Direzione PRA e Fiscalità Automobilistica.

Essere responsabile delle attività necessarie ad ACI Informatica in ambito Polo Strategico Nazionale (PSN), adeguando il Datacenter, pianificando interventi, formando il personale o programmando un piano di inserimenti adeguato alla necessità.

Curare gli interventi di razionalizzazione del patrimonio informativo per la realizzazione di una base informativa unica, certificata ed integrata anche con banche dati esterne, di supporto alle decisioni aziendali.

Collaborare con la Direzione Customer Advocacy, Pianificazione e Monitoraggio per il monitoraggio dei servizi erogati e lo stato avanzamento lavori delle progettualità in essere.

### Responsabilità

È responsabile delle attività di analisi, progettazione ed implementazione dei prodotti software per le linee di business di competenza (comprensivo della documentazione tecnica e di esercibilità e del manuale utente).

Esegue, in accordo con le Direzioni Territorio e Network ACI e PRA e Fiscalità Automobilistica, il precollaudato interno e il collaudo con il cliente, minimizzando errori e difetti.

È responsabile della qualità complessiva del software e della difettosità.

Effettua tutte le attività di Configuration Management, Change Management e di Control Room coordinandosi con la struttura di Customer Service e Supporto Tecnologico ai Clienti per le attività di Incident & Problem Management.

Assicura i programmi di rotazione e scambio di esperienze tra team interni.

È responsabile della gestione dei rapporti con i fornitori di sviluppo software (gestione tecnico contrattuale, verifica e assegnazione alle unità/progetti richiedenti) e i fornitori di infrastrutture hardware e sistemi software.

Fornisce consulenza e servizi alle strutture organizzative in ambito applicativo nella definizione delle strategie e delle tecniche di erogazione dei contenuti e gestisce i contenuti di siti e portali di particolare rilevanza.

In collaborazione con la struttura di ICT Strategy valuta l'obsolescenza del parco software e programma la riscrittura per garantire l'efficienza e l'efficacia degli asset.

Collabora con la Direzione PRA e Fiscalità Automobilistica e le strutture IT Security e ICT Strategy all'implementazione di strumenti e controlli anche tramite lo svolgimento di specifiche attività di VA e PT, atti a garantire il ciclo di sviluppo "sicuro" del software.

La struttura "Supporto alla Direzione per la conduzione e la supervisione dell'esercizio dei sistemi e reti" assicura assistenza per tutte le tematiche afferenti all'esercizio dei sistemi reti e sicurezza, nonché collabora alla conduzione delle procedure di acquisto di servizi e forniture e alla gestione delle SAL di contratti e attività.

È Responsabile dei sistemi di BPM nello sviluppo ed integrazione dei prodotti Software aziendali.

È Responsabile degli strumenti di controllo della configurazione, della gestione del CMDB e della gestione della Definitive Software Library.

Effettua la progettazione della *user interface* e della *user experience* delle App Web, delle App Mobile e dei siti e portali Web per tutte le linee di business, producendone gli elementi grafici.

È responsabile della realizzazione e gestione dei servizi software, delle applicazioni Web, delle Applicazioni mobile e dei siti e portali web di competenza.

Mette a disposizione della Direzione PRA e Fiscalità Automobilistica servizi software comuni volti alla massima efficienza ed efficacia delle attività di sviluppo applicativo.

È responsabile della realizzazione e conduzione dei Sistemi di Governo Aziendali.

Fornisce consulenza specialistica alle iniziative aziendali di importanza strategica, contribuendo alla analisi, progettazione e realizzazione dei sistemi software.

Fornisce sostegno ai progetti nelle attività di transizione tecnologica e/o realizzazione ed evoluzione di processi, sistemi e applicazioni.

Collabora alla definizione dei requisiti prestazionali minimi delle infrastrutture impiantistiche ed edilizie serventi, anche non direttamente, il Data Center e ne supervisiona il corretto funzionamento.

È Responsabile dei backup e relative policy e delle verifiche periodiche del corretto ripristino dei dati.

Gestisce le situazioni di crisi originate da eventi informatici indesiderati attuando i piani di ripristino (*disaster recovery*) e garantisce la *business continuity*.

Ha la responsabilità della progettazione, evoluzione e gestione del *data center* e della realizzazione dei relativi interventi impiantistici e strutturali.

Ha la responsabilità della politica di *energy saving* per il Data Center con realizzazione dei relativi interventi.

Ha la responsabilità delle soluzioni a difesa della sicurezza fisica del Data Center.

È responsabile del *capacity planning*.

Collabora con la Direzione Approvvigionamenti e Logistica per la progettazione e realizzazione delle infrastrutture del building afferenti ai locali ospitanti il Data Center.

Progetta ed ingegnerizza i servizi dell'offerta infrastrutturale per i Sistemi Centrali e la Rete.

È Responsabile della conduzione dei sistemi.

È Responsabile dell'aggiornamento e del mantenimento dell'Asset Inventory.

È Responsabile dell'aggiornamento e del mantenimento della DSL (Definitive Software Library).

Collabora con la struttura ICT Strategy nella definizione dell'architettura applicativa.

Garantisce, nell'ambito dello sviluppo applicativo, l'applicazione delle linee guida in tema sicurezza IT, definite dalla struttura IT Security.

Propone ed attua attività per l'evoluzione e razionalizzazione delle infrastrutture tecnologiche secondo le linee guida definite.

È responsabile degli strumenti di gestione della configurazione che mette a disposizione anche della Direzione PRA e Fiscalità Automobilistica, collaborando con quest'ultima nella loro definizione.

È responsabile della redazione della documentazione di esercizio per il passaggio in produzione e del manuale di utilizzo.

In rapporto funzionale alla Direzione Territorio & Network ACI, le strutture Sistemi e Servizi per i Soci e Sistemi e Servizi per la Federazione gestiscono in ottica *demand to delivery* la raccolta delle richieste e le segnalazioni dell'Ente per i servizi erogati sul territorio nelle attività di ideazione, progettazione e predisposizione di offerte ICT.

Gestisce in ottica *demand to delivery* i Sistemi e Servizi di Data Management.

Redige e condivide con il cliente il report sullo stato delle attività, nonché è responsabile della comunicazione diretta con il cliente per la *delivery* dei servizi di propria competenza.

Collabora con la Direzione PRA e Fiscalità Automobilistica nella messa in esercizio delle soluzioni realizzate.

Individua e coordina i Demand Manager che si interfacciano con l'Ente per i servizi di propria competenza.

Individua e coordina i Project Manager che governano i prodotti software di propria competenza.

Individua e coordina i Service Manager che governano i servizi di propria competenza.

Fornisce consulenza specialistica alle funzioni aziendali in ambito *datawarehouse*.

Garantisce in ottica *demand to delivery* l'erogazione dei servizi riguardanti i Soci, la Federazione, lo Sport, la gestione del Fondo PFU, la trasparenza, l'anticorruzione, l'audit e le Statistiche sull'incidentalità Stradale.

Garantisce in ottica *demand to delivery* l'erogazione delle soluzioni gestionali per le Direzioni ACI afferenti all'amministrazione, alla gestione delle risorse umane, all'anticorruzione e alla trasparenza.

Garantisce il *provisioning/deprovisioning* delle utenze sui sistemi di autenticazione e autorizzazione per l'accesso agli applicativi e ai servizi infrastrutturali.

Predisporre i contenuti tecnici ed economici di offerte e accordi commerciali da sottoporre alla firma del Vice Direttore Generale Operations.

## DIREZIONE PRA E FISCALITÀ AUTOMOBILISTICA

**Massimo Patrizio**

### Mission

Assicurare in ottica *demand to delivery* la realizzazione, la gestione e l'evoluzione tecnologica degli applicativi relativi al mondo PRA e Tasse, individuando soluzioni tecnologiche innovative sul mercato e fornendo assistenza specifica alle altre Strutture Organizzative di riferimento.

Collabora con la Direzione Customer Advocacy, Pianificazione e Monitoraggio per il monitoraggio dei servizi erogati e lo stato avanzamento lavori delle progettualità in essere.

### Responsabilità

Garantisce in ottica *demand to delivery* l'erogazione delle soluzioni gestionali PRA e Tasse.

È responsabile delle attività di analisi, progettazione ed implementazione del prodotto software (comprensivo della documentazione tecnica e di esercibilità e del manuale utente).

È responsabile della qualità complessiva del software e della difettosità.

Effettua tutte le attività di *application management* (manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa).

Assicura i programmi di rotazione e scambio di esperienze tra team interni.

È Responsabile della gestione dei rapporti con i fornitori di sviluppo software (gestione tecnico contrattuale, verifica e assegnazione alle unità/progetti richiedenti).

Programma la riscrittura di quanto di sua responsabilità per garantire l'efficienza e l'efficacia degli asset.

Propone nuovi modelli di fruizione dei servizi delegati in ottica digitale.



Propone nuove soluzioni in risposta alle esigenze dei clienti, in coerenza con il processo/servizio gestito dal cliente e dei suoi obiettivi.

Collabora con le altre strutture organizzative nello studio della fattibilità, analisi di impatto, *business plan* di nuove proposte di servizio e nell'ottimizzazione di quelle attuali.

Garantisce, nell'ambito dello sviluppo applicativo, l'applicazione delle linee guida in tema sicurezza IT, definite dalla struttura IT Security.

Qualifica gli interventi e i progetti in relazione delle nuove esigenze di ACI per quanto attiene ai sistemi e servizi di propria competenza.

Redige e condivide con il cliente il report sullo stato delle attività, nonché è responsabile della comunicazione diretta con il cliente per la *delivery* dei servizi di propria competenza.

Individua e coordina i Demand Manager che si interfacciano con l'Ente per i servizi di propria competenza.

Collabora con la Direzione Esercizio Sistemi e Applicazioni Centrali, Soci e Federazione nella messa in esercizio delle soluzioni realizzate.

Gestisce le attività esecutive contrattuali nei confronti dei postalizzatori e dei recapitisti delle comunicazioni in materia di Tasse Automobilistiche, monitora i livelli di servizio erogati, cura la rendicontazione economica e la pianificazione e comunicazione delle campagne di contenzioso Tasse.

Collabora con le Direzioni e le Strutture della Vice Direzione Generale Operations alla redazione del piano annuale delle attività di sviluppo applicativo, proponendo obiettivi, piani, programmi e progetti relativi alla propria mission.

Partecipa ai tavoli con ACI e con gli enti governativi e regionali sui temi dei servizi delegati su input del Direttore Generale.

Ha la responsabilità di partecipare e contribuire con tutti i tavoli decisionali interni ed esterni ad ACI Informatica, supportare ACI ai massimi livelli nei tavoli tra essa e gli organi ministeriali.

Coordina, in accordo con le Direzioni coinvolte, i piani di attività, le iniziative, gli obiettivi specifici che debbono essere messi in atto al fine di realizzare quanto previsto e quanto concordato nei tavoli interistituzionali in relazione al DL.98 e al pagamento delle tasse automobilistiche.

Propone nuove soluzioni in risposta alle esigenze dei clienti, in coerenza con il processo/servizio gestito dal cliente e dei suoi obiettivi.

Collabora, per quanto di competenza, nella progettazione degli interventi e dei progetti in relazione alle nuove esigenze di ACI e in coordinamento con le direzioni tecniche.

Garantisce l'erogazione dei servizi riguardanti il PRA (Forniture dati, Fatturazione, ecc.), le Tasse automobilistiche (Contenzioso, Fatturazione, Riscossione, Riversamento e Rimborso Bolli, ecc.).

## CUSTOMER SERVICE E SUPPORTO TECNOLOGICO AI CLIENTI

Vincenzo Filippone

### Mission

Garantire l'erogazione delle attività di assistenza verso gli utenti (business e consumer) dei servizi offerti (PRA, Tasse, Soci, Servizi ACI, ecc.), attraverso appositi strumenti di *trouble ticketing* e procedure opportunamente codificate.

Gestire i processi di Incident & Problem Management in collaborazione con le Direzioni coinvolte ed in particolar modo con la Direzione Esercizio Sistemi e Applicazioni Centrali, Soci e Federazione e la Direzione PRA e Fiscalità Automobilistica.

Utilizzare le evidenze statistiche raccolte per proporre alla Vice Direzione Generale Operations ambiti di miglioramento tecnico ed operativo in ottica "*customer advocacy*" valorizzando le attività di ascolto delle richieste, suggerimenti e feedback provenienti dagli utenti.



ISO 9001  
ISO 27001  
ISO 20000-1  
ISO 22301  
ISO 45001  
ISO 14001  
ISO 50001

ACI Informatica S.p.A.  
Società con unico socio  
ingegneri all'avanguardia  
attività di consulenza  
di Accredited Club d'Italia

Via Fratte della Perla, 24 - 00148 Roma  
Italia T. +39 06 5209951 F. +39 06 5204293  
[www.informatica.aci.it](http://www.informatica.aci.it)  
[servizioclienti@informatica.aci.it](mailto:servizioclienti@informatica.aci.it)  
[aci\\_informatica@pec.informatica.aci.it](mailto:aci_informatica@pec.informatica.aci.it)

Ca  
I.V.  
C.E.I.R.A. Roma S.r.l.  
00495010585  
P.A. 0088339057

Collaborare con la Direzione Customer Advocacy, Pianificazione e Monitoraggio per la condivisione delle informazioni e le evidenze raccolte nell'espletamento delle attività di assistenza ai clienti.

Garantire la progettazione, la realizzazione e la gestione delle infrastrutture ICT periferiche nel rispetto dei livelli di servizio attesi e intervenendo in caso di malfunzionamenti o richieste di supporto da parte dei clienti.

Garantire la gestione di un sistema di comunicazione strutturato verso gli *stakeholder* interni ed esterni, definendo modelli di comunicazione tempestivi e puntuali, in collaborazione con la Direzione Esercizio Sistemi e Applicazioni Centrali, Soci e Federazione e la Direzione PRA e Fiscalità Automobilistica.

Garantire il supporto alla società SIAS, in merito alla manutenzione IT e alla logistica dell'autodromo di Monza, supportando SIAS nella gestione delle attività e dei contratti con i fornitori.

### Responsabilità

Eroga i servizi di assistenza di 1° livello agli operatori business che utilizzano i sistemi e le applicazioni ACI, nonché ai cittadini consumer secondo le richieste ed il perimetro indicato da ACI.

Eroga i servizi di assistenza in materia di Tasse Automobilistiche ai cittadini delle Regioni e Province autonome convenzionate con ACI, nonché agli uffici delle Regioni/Province autonome.

Eroga i servizi di assistenza nell'ambito delle procedure PRA e del Documento Unico agli utenti degli UUTT ACI e ai punti di servizio della Federazione ACI.

Valida e comunica al cliente la chiusura del processo di incident management al fine di assicurare il corretto svolgimento dell'iter processuale per tutte le iniziative di sua competenza, ricevendo supporto dai gruppi di assistenza specialistica e di secondo livello.

Codifica i processi, le procedure e le conoscenze necessarie alla erogazione dei servizi di Assistenza in ottica E2E, ricevendo supporto dai gruppi di assistenza specialistica per standardizzare e trasferire al front-end ogni lavorazione codificata/codificabile.

Pianifica e svolge le attività di verifica della qualità e correttezza delle attività svolte dai fornitori terzi del perimetro di competenza.

Identifica interventi di miglioramento tecnico-operativo-di processo delle attività di erogazione dell'assistenza in ottica E2E, e riceve supporto dalle Direzioni Tecniche per implementare le innovazioni tecnologiche identificate.

Identifica e realizza opportunità di riduzione complessiva del costo di erogazione del servizio E2E di assistenza.

Monitora il processo di ticketing end-to-end del servizio di assistenza di ACI Informatica e produce la reportistica sull'andamento del servizio.

Definisce i requisiti minimi funzionali del sistema di *trouble ticketing* aziendale.

Definisce e progetta, in collaborazione con le Direzioni competenti, le infrastrutture dei sistemi periferici (Sedi Centrali ACI, Uffici PRA, Federazione ACI, Società del gruppo e ACI Informatica).

Assicura l'esercizio dei sistemi periferici nel rispetto dei livelli tecnici di servizio attesi.

Esegue e monitora le attività di configurazione e collaudo della strumentazione informatica (hardware e software) da installare nelle postazioni di lavoro periferiche.

Esegue la delivery delle postazioni di lavoro e dei sistemi da installare presso tutti gli uffici periferici PRA, della Federazione, delle Società del Gruppo e Direzioni ACI ed ACI Informatica, assicurandone l'approvvigionamento.

Garantisce le attività di presidio presso le sedi di ACI Informatica, le sedi centrali ACI, ivi inclusi i supporti per le attività di video conferenza degli Organi ACI.

Supporta, predisponendo le tecnologie e i presidi tecnici, le Direzioni ACI per gli eventi e le manifestazioni sul territorio.

Assicura l'aggiornamento e il mantenimento dell'Asset Inventory.

Produce i rapporti di monitoraggio da trasferire alla Direzione Customer Advocacy, Pianificazione e Monitoraggio ai fini della produzione della documentazione richiesta dalla Convenzione (SLA).

Garantisce l'applicazione delle architetture infrastrutturali e di ICT Security definiti dalle strutture della Vice Direzione Generale Operations.

Gestisce il processo di Incident & Problem Management aziendale anche per operatori business che utilizzano i sistemi e le applicazioni ACI.

Progetta e gestisce sistemi integrati di comunicazione sull'andamento dei servizi, definendo metodologie e strumenti.

## STRUTTURE ORGANIZZATIVE TRASVERSALI

### **Board di Direzione**

#### Mission

Orientare periodicamente la strategia aziendale e adottare tutte le azioni necessarie per attuarla.

Recepire l'andamento delle principali progettualità in essere e delle relative iniziative sul piano tecnico ed economico per decidere le eventuali azioni di governo.

Comunicare e condividere le nuove iniziative da realizzare.

#### Responsabilità

Effettua una verifica generale dell'operato delle strutture aziendali in relazione alla baseline di riferimento.

Verifica lo stato di avanzamento delle attività connesse ai principali progetti.

Monitora l'andamento degli indicatori qualitativi dei servizi erogati ad ACI, identificando iniziative correttive ove appropriato.

Approva le evoluzioni del catalogo servizi (in termini di attività da svolgere, SLA e KPI, investimenti necessari, pricing, ecc.).

Favorisce il rinnovamento tecnologico.

Approva le promozioni a quadri e dirigenti.

#### Membri

- Direttore Generale;
- Vice Direttore Generale Governance;
- Vice Direttore Generale Operations;
- Direttore Territorio & Network ACI;
- Direttore Customer Advocacy, Pianificazione e Monitoraggio;
- Direttore Personale, Organizzazione e Qualità;
- Direttore Approvvigionamenti e Logistica;
- Direttore Esercizio Sistemi e Applicazioni Centrali, Soci e Federazione;
- Direttore PRA e Fiscalità Automobilistica;
- Responsabile Gestione Rapporti Istituzionali con la P.A.

La partecipazione potrà essere allargata, su invito, ad altre funzioni.

Il presente Ordine di Servizio entrerà in vigore il giorno 23/9/2024. Con successive e separate comunicazioni interne, a cura della Direzione del Personale, Organizzazione e Qualità, saranno formalizzate le assegnazioni del personale.

Roma, 15/09/2024

Il Direttore Generale

Inq. Mauro Minenna