- messaggi non elaborati o elaborati parzialmente;
- comunicazioni con elaborazioni sospese che bloccano le elaborazioni dei messaggi trasmessi successivamente dal comune e relativi allo stesso soggetto;
- comunicazioni elaborate ma non trasmesse ad Agenzia Entrate e/o INPS.

L'analisi descritta è necessaria se si considera che il primo impianto di ANPR si baserà sul contenuto attuale del DB INA_SAIA. Nello specifico, le attività svolte in tale ambito comprendono:

- implementazione del servizio per la fornitura settimanale dei dati ad Agenzia delle entrate (AE) e INPS non correttamente gestiti dalle attuali applicazioni; si tratta principalmente di comunicazioni di decesso la cui elaborazione non termina correttamente nel sistema INA-SAIA:
- interventi che sanano situazioni anomale relative a comunicazioni trasmesse dai comuni tramite il sistema INA-SIA non andate a buon fine;
- analisi giornaliera degli esiti restituiti da AE che determinano situazioni anomale nel sistema INA-SAIA;
- predisposizione di statistiche comparative delle comunicazioni trasmesse all'AE ed INPS;
- rilevazione degli invii tramite datapower;
- monitoraggio giornaliero degli invii da parte dei comuni;
- verifiche in ambiente di test degli interventi individuati sui dati trasmessi;
- aggiornamento dei dati di servizio in occasione della istituzione di nuovi comuni;
- generazione dei certificati di sicurezza conseguenti alle variazioni del responsabile della sicurezza INA-SAIA o AIRE.

Trasferimento sistemi INA SAIA presso il CED Sogei

Le attività previste riguardano il trasferimento dell'intero sistema INA-SAIA presso il CED Sogei, sulla base del disegno architetturale e del piano delle attività comunicati al Ministero nell'ambito del precedente contratto. A tale fine, si prevedono le risorse professionali necessarie a garantire :

- la predisposizione del nuovo ambiente presso il CED Sogei, con l'installazione e la configurazione di tutti gli apparati necessari per:
 - sicurezza perimetrale;
 - identificazione e autenticazione;
 - infrastruttura di rete;
 - infrastruttura servizi di front-end;
 - infrastruttura servizi di back-end;
 - infrastruttura di backup;
 - infrastruttura SAN;
- la creazione dei nuovi data base;
- i test di integrazione dell'ambiente, a livello di sistema;
- la export dei dati attualmente residenti presso il CNSD ed il ricarico del nuovo data base;
- la sperimentazione del corretto funzionamento del nuovo sistema;
- la verifica del corretto funzionamento dei sistemi che rimangono presso il CNSD (CIE e AIRE, fino al completamento del trasferimento);
- l'avvio operativo del nuovo sistema in produzione.

Trasferimento sistema AIRE presso il CED Sogei

Le attività previste riguardano il trasferimento del sistema AIRE presso il CED Sogei, sulla base del disegno architetturale e del piano delle attività comunicati al Ministero nell'ambito del precedente contratto. A tale fine, si prevedono le risorse professionali necessarie a garantire:

- la ricostruzione della documentazione dell'attuale applicativo client;
- gli interventi sull'attuale applicativo client necessari a ricondurre tutti i flussi di interscambio con i comuni nell'ambito del sistema di sicurezza vigente; attualmente, infatti, i flussi dall'AIRE centrale verso i comuni avvengono su un canale esposto su Internet (c.d bidirezionale);
- la predisposizione del nuovo ambiente presso il CED Sogei, con l'installazione e la configurazione di tutti gli apparati necessari, previsti per:
 - infrastruttura servizi di front-end;
 - infrastruttura servizi di back-end;
 - infrastruttura di backup;
 - infrastruttura SAN:
- la creazione dei nuovi data base;
- i test di integrazione dell'ambiente, a livello di sistema;
- la export dei dati attualmente residenti presso il SIE ed il ricarico del nuovo data base;
- la sperimentazione del corretto funzionamento del nuovo sistema, a livello applicativo;
- l'avvio operativo del nuovo sistema in produzione.

Non sono compresi nell'intervento eventuali modifiche evolutive sul sistema e/o sull'applicativo.

Beni e servizi

Si prevede un massimale per eventuali malfunzionamenti che si dovessero manifestare sulle componenti HW del sistema installato presso il CNSD.

Assistenza all'utilizzo nuovo sistema di sicurezza

Il servizio di assistenza in esame, rivolto ai Comuni, è svolto dal Call Center Sogei per problematiche relative al nuovo sistema di sicurezza. E' quindi esclusa l'assistenza relativa alle attuali applicazioni INA-SAIA o AIRE.

L'orario di servizio è compreso nella fascia 8.00 – 18.00 dal Lunedì al Venerdì. Il servizio è organizzato su due Livelli di assistenza; il servizio di assistenza di "I livello" comprende:

- un servizio di accoglienza per tutte le richieste di assistenza provenienti dai diversi canali (telefono e web mail) che provvede alla loro risoluzione o al loro smistamento al II livello;
- attività di outbound verso i Comuni a fronte dell'avvio di fasi significative di evoluzione del sistema.

Sarà garantito un servizio di assistenza tecnica di "II livello" nella diagnosi dei problemi più complessi.

MODALITA' DI ATTUAZIONE DI ANPR

Rientrano in tale ambito attività di supporto necessarie a:

- Specifiche ANPR, relative a circa 64 servizi "primari" già individuati dalla normativa in essere o in corso di emanazione; le attività previste sono le seguenti:
 - predisporre la versione aggiornata delle specifiche di interfaccia dei servizi di ANPR ai

comuni e ISTAT, comprensive dei controlli da prevedere e dei file a supporto della integrazione delle applicazioni comunali (XSD e WSDL);

- partecipare a riunioni con i comuni pilota.
- Allineamento straordinario INA-SAIA ed AIRE
 - analisi dati INA SAIA ed AIRE e mappatura con ANPR;
 - analisi, progettazione e realizzazione dei servizi di travaso da INA-SAIA e AIRE ad ANPR;
 - analisi e personalizzazione dei servizi di alimentazione da INA-SAIA e AIRE ad ANPR;
 - analisi, progettazione dei servizi per la rimozione delle anomalie e la produzione della relativa reportistica per i comuni, Prefetture e Ministero dell'Interno;
- Coordinamento del servizio di supporto.

Si prevedono viaggi e trasferte per la raccolta dei requisiti dei servizi da rendere disponibili.

2.3 Livelli di servizio, penali e aspetti contrattuali

Con riferimento alle attività che prevedono la consegna di un output ad una data concordata, l'indicatore utilizzato per la rilevazione dei livelli di servizio è rappresentato dal rispetto della data di consegna, come specificato nella tabella seguente:

Intervento	Livello di servizio	Valore di soglia	Penale
Trasferimento sistemi	Data della comunicazione		€ 250,00
INA-SAIA presso il	di disponibilità del		(duecentocinquanta/00), per
CED Sogei	sistema		ogni giorno di ritardo sino al
			trentesimo giorno
Trasferimento del sistema AIRE presso il CED Sogei	Data della comunicazione di disponibilità del sistema	10 giorni dalla data di consegna prevista	€ 500,00 (cinquecento/00), per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo e sino al sessantesimo
			€ 750,00
			(settecentocinquanta/00), per
	Lucia de la composición della		ogni giorno di ritardo successivo
			al sessantesimo

Per le attività di carattere continuativo, per le quali non è previsto alcun rilascio, l'indicatore utilizzato per la rilevazione dei livelli di servizio è rappresentato dal rispetto della data di consegna della relazione per la rendicontazione delle attività svolte e dei prodotti effettivamente consuntivati, come specificato nella tabella seguente:

Intervento	Livelli di servizio	Valore di soglia	Penali
Gestione e manutenzione del centralino		2200	€ 250,00 (duecentocinquanta/00), per
Attività di coordinamento del servizio			ogni giorno di ritardo sino al trentesimo giorno
Presidio applicativo dei sistemi INA-SAIA			€ 500,00 (cinquecento/00), per
Sblocco anomalie	Tempi di consegna della	10 giorni dalla data di	ogni giorno di ritardo
Supporto AIRE	relazione	consegna prevista	successivo al trentesimo e sino al sessantesimo
Attività di supporto			€ 750,00 (settecentocinquanta/00), per ogni giorno di ritardo successivo al sessantesimo

Infine per i servizi di assistenza verranno applicati livelli di servizio specifici, non riconducibili alle due casistiche sopra esposte, come specificato nella tabella seguente:

Intervento	Indicatore	Valore di soglia	Penale
Servizio di assistenza	Percentuale chiamate evase (per chiamate entrate nel sistema non superiore a 1,500 su base mensile)	Rapporto non inferiore al 95%	0,125% del corrispettivo per ogni punto percentuale in meno
	Disponibilità del servizio	dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì	€ 455,00 (quattrocentocinquantacinque/00) per ogni ora di mancata disponibilità del servizio
Assistenza ANPR	Tempo di attesa prima della risposta dell'operatore	entro 40 secondi nel 95% dei casi	€ 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a superamento della soglia nel quadrimestre
		e comunque entro 120 secondi nel 100% dei casi	€ 550,00 (cinquecentocinquanta/00) a superamento della soglia nel quadrimestre
	Chiamate cosiddette "perse"	<= 5% delle chiamate totali	€ 0,5 (zero/50) per ogni evento che non rispetta il LdS
Conduzione dei sistemi attuali Tempistica di presa in carico dei malfunzionamenti più del occo nell'inter 18.00 da		Entro 60 minuti per più del 4% delle occorrenze nell'intervallo 8.30 – 18.00 dal lunedì al venerdì	2% del corrispettivo relativo al periodo di riferimento

3. Costi della fornitura

3.2 Composizione dei costi

L'importo del contratto è pari a € 1.115.808,00 + IVA, di cui € 827.318,64 + IVA per i servizi atti a garantire la continuità operativa dei sistemi attuali e € 288.489,36 + IVA per i servizi relativi alle modalità di attuazione dell'ANPR, come mostra la tabella seguente.

Prodotto servizio	Costi proposti	Costi proposti di natura informatica
Continuità operativa dei sistemi attuali	827.318,64	827.318,64
Modalità di attuazione dell'ANPR	288.489,36	271.341,16
TOTALE	1.115.808,00	1.098.659,80

L'importo complessivo è di € 1.115.808,00 di cui € 1.098.659,80 per servizi di natura informatica.

Come già detto, il calcolo dell'impegno economico è stato effettuato applicando le tariffe unitarie previste dal Contratto di Servizi Quadro 2006-2011 stipulato tra il Dipartimento delle Finanze e la Sogei attualmente in regime di proroga in virtù del disposto dell'articolo 5, commi 4 e 5 del D.L. n.16/12, convertito con modificazioni dalla Legge n. 44/12 e ss.mm. e ii. i cui corrispettivi unitari sono stati aggiornati dal Dipartimento delle Finanze con nota prot. n. 2201 del 19 dicembre 2013 e che trovano applicazione a decorrere dal 1° gennaio 2014.

I corrispettivi unitari applicati per i servizi sono riportati nella seguente tabella.

Tipologia di servizio prevista nel Contratto Quadro	Corrispettivi unitari dal 1° gennaio 2014	
Supporto direzionale	516,81 €/GP	
Supporto soluzioni innovative	413,69 €/GP	
Supporto progettuale operativo	434,74 €/GP	
Governo contratto esecutivo	532,49 €/GP	
Sviluppo soluzioni personalizzate	377,67 €/GP	

Tipologia di servizio prevista nel Contratto Quadro	Corrispettivi unitari dal 1° gennaio 2014	
Chiamate risolte al I livello	5,86 €/chiamata	
Chiamate risolte al II livello	20,13 €/chiamata	
Giorno Trasferta	160,29 € per giorno	
Viaggio A/R	376,54 € per viaggio	

CONTINUITÀ OPERATIVA DEI SISTEMI ATTUALI

Il dimensionamento delle prestazioni è stato effettuato in giorni persona, in relazione alle attività di pertinenza di ciascuna linea di attività, ad eccezione dei servizi di assistenza che sono stati stimati sulla base del numero di chiamate risolte al I ed al II Livello. Le stime sono state effettuate tenendo conto dell'impegno effettivamente consuntivato nello svolgimento di analoghe attività svolte nel corso del 2013 nell'ambito dei precedenti Contratti Esecutivi.

Per l'assistenza all'utilizzo del nuovo sistema di sicurezza, si è tenuto conto del numero di richieste pervenute in occasione del dispiegamento del sistema. La tabella seguente riepiloga il dimensionamento e la valorizzazione delle attività che compongono il servizio.

Linea di attività	Metrica del servizio	Quantità previste	Corrisp. Unitario in €	Importo complessivo proposto
Servizio di assistenza ai comuni	chiamate risolte al I livello	4.800	5,86	28.128,00
ed alle amministrazioni centrali	chiamate risolte al II livello	7.600	20,13	152.988,00
Sblocco anomalie	gg-pp di supporto progettuale operativo	136	434,74	59.124,64
Gestione e manutenzione del centralino	gg-pp di supporto sol. Innovative	32	413,69	13.238,08
Supporto AIRE	gg-pp di supporto progettuale operativo	168	434,74	73.036,32
Coordinamento e monitoraggio del servizio di assistenza	gg-pp di supporto progettuale operativo	80	434,74	34.779,20
Conduzione dei sistemi attuali	gg-pp di supporto sol. Innovative	280	413,69	115.833,20
Presidio applicativo dei sistemi INA-SAIA ed AIRE	gg-pp di supporto progettuale operativo	250	434,74	108.685,00
	gg-pp di supporto direzionale	10	516,81	5.168,10
Trasferimento sistemi INA- SAIA presso il CED Sogei	gg-pp di supporto progettuale operativo	20	434,74	8.694,80
	gg-pp di supporto sol. Innovative	30	413,69	12.410,70
	gg-pp di supporto direzionale	10	516,81	5.168,10
Trasferimento sistema AIRE	gg-pp di supporto progettuale operativo	20	434,74	8.694,80
presso il CED Sogei	gg-pp di supporto sol. Innovative	30	413,69	12.410,70
	Sviluppo soluzioni personalizzate	100	377,67	37.767,00
Assistenza all'utilizzo nuovo	chiamate risolte al II livello	4.800	20,13	96.624,00
sistema di sicurezza	chiamate risolte al I livello	8.800	5,86	51.568,00
Componenti sostitutivi CNSD	Bene e servizi a rimborso			3.000,00
Val. 2 1017	Maria Park Dall		TOTALE	827.318,64

L'importo complessivo proposto per il complesso delle attività è quindi di € 827.318,64.

I pagamenti saranno effettuati a canone, suddividendo l'importo complessivo in 4 mensilità, ad eccezione delle attività di trasferimento dei sistemi INA-SAIA ed AIRE presso il CED Sogei, che saranno remunerate in unica soluzione a trasferimento avvenuto, e dell'assistenza all'utilizzo del nuovo sistema di sicurezza, che sarà remunerata a consuntivo, sulla base del numero di chiamate effettivamente gestite.

Di seguito vengono riportati i criteri di dimensionamento per ognuna delle attività che compongono il

servizio.

Servizi di assistenza ai comuni ed alle amministrazioni centrali

Si tratta di un servizio erogato presso il Viminale da personale esterno alla Sogei (Ancitel), che utilizza a tal fine applicazioni al momento raggiungibili esclusivamente dalla sede presso cui opera.

Il dimensionamento si basa su una stima delle richieste di assistenza di I e II livello, desunta da quanto registrato nel sistema di Trouble Ticketing utilizzato dal personale esterno da luglio a ottobre 2013. La tabella successiva riporta l'indicazione dei ticket aperti e chiusi nel suddetto periodo.

Man	Anno	Valori registrati nel sistema di trouble ticketing			
Mese	Anno	Ticket aperti nel mese	Ticket chiusi nel mese		
Luglio	2013	3.227	3.164		
Agosto	2013	1.904	1.843		
Settembre	2013	2.814	2.754		
Ottobre	2013	3.408	3.360		
To	tale	11.353	11.121		
Media		2.838,3	2.780,3		

E' stato mantenuto il numero di chiamate già previsto nel IV Contratto Esecutivo, leggermente superiore a tale dato, in quanto si prevede un'attività di outbound nei confronti dei comuni che non trasmettono con regolarità i dati (circa 400) o non hanno completato il passaggio al nuovo sistema di sicurezza (circa 250).

L'Amministrazione non ha dati sulla distribuzione delle chiamate tra I e II livello. Per sopperire a tale mancanza sono state considerate le richieste di sblocco anomalie per l'INA-SAIA e quelle relative all'AIRE. Queste ultime si configurano come richieste di II livello in quanto implicano nella quasi totalità l'utilizzo di applicazioni per riscontri sulle banche dati ovvero indagini specifiche per la determinazione delle cause e delle soluzioni da adottare. La percentuale di tali richieste si attesta intorno al 61% del totale.

Di seguito, la distribuzione delle chiamate relativa ai mesi di maggio e giugno, utilizzata per verificare la ripartizione già adottata nei precedenti contratti (61%):

Mese		Valori registra di trouble		AIDE	Sblocco	% (sblocco
Wiese	Anno	Ticket aperti nel mese	Ticket chiusi nel mese	AIRE	anomalie	anomalie+aire/Totale)
Maggio	2014	3.148	3.136	536	1.583	67,31%
Giugno	2014	2.783	2.769	530	1.344	67,34%

Sblocco anomalie

L'attività, paragonata ad un secondo livello di assistenza, è in carico a personale esterno (Ancitel) che opera presso il CNSD. La stima prevede 136 GGP che corrisponde all'impiego di circa 1,7 FTE.

La tabella seguente riporta un numero di ticket aperti relativamente a tale attività.

Mese	Anno	Numero Ticket
Maggio	2014	1.583
Giugno	2014	1.344

Il dimensionamento tiene conto anche del numero medio delle risorse che nei precedenti contratti esecutivi sono state necessarie a garantire il servizio, desunto dalla consuntivazione delle attività trasmessa dal personale esterno.

Gestione e manutenzione centralino

Il dimensionamento (8 gg al mese) tiene conto dell'impegno medio per le seguenti attività:

- verifica del corretto funzionamento del centralino;
- modifiche alle configurazioni (spostamento postazioni, configurazioni di nuove postazioni, ecc.);
- adeguamento basi dati utilizzate dal sistema (rese necessarie ad es. dalla soppressione/accorpamento di Comuni, da variazioni nelle denominazioni, ecc);
- integrazione e modifiche dei prospetti resi disponibili.

Supporto AIRE

La tabella riporta i consuntivi del personale impiegato sull'assistenza AIRE.

Periodo	Giorni di servizio erogati
Novembre	34
Dicembre	31
Gennaio	46
Febbraio	76
Marzo	36
Aprile	37
Maggio	49
Giugno	49
Presenza media	44,8

L'Amministrazione afferma che per dimensionare l'impegno sono stati considerati i consuntivi dei mesi scorsi del personale esterno alla Sogei impiegato sull'assistenza AIRE, pari in media a 34 giorni/mese, cui sono stati aggiunti gli 8 giorni/mese erogati in media da personale interno Sogei, per un totale di 42 giorni/mese.

Coordinamento e monitoraggio del servizio di assistenza

Il dimensionamento prevede una risorsa Sogei dedicata allo svolgimento delle attività.

Conduzione dei sistemi attuali

In assenza di strumenti che consentano il monitoraggio da remoto dei sistemi e di strumenti automatici di gestione, il dimensionamento tiene conto della presenza stabile presso il CNSD di almeno due risorse, cui si aggiunge il personale che opera anche nella sede Sogei per:

- coordinamento degli interventi con il personale che opera presso il Viminale;
- predisposizione e test degli interventi sul data base o sugli application server in ambiente di simulazione installato presso Sogei;
- installazione in produzione degli interventi di cui al punto precedente;
- interventi presso il Viminale in presenza di problemi di comunicazione con i comuni;
- personalizzazione regole sul firewall o sul datapower.

Consip afferma che, dai documenti inviati nel corso dell'istruttoria, risulta che gli apparati (server, sistemi di backup, apparati di rete) in gestione sono circa 50. Si è tenuto conto del dimensionamento adottato nei contratti precedenti col Ministero, con una riduzione di oltre il 20% (a partire dal IV Contratto Esecutivo) a fronte della maggiore stabilità conseguita dal sistema INA-SAIA dopo la presa in carico da parte di Sogei.

Presidio applicativo dei sistemi INA-SAIA ed AIRE

Per il dimensionamento del servizio, introdotto con il IV contratto esecutivo, sono state considerate attività analoghe svolte per il Ministero nell'ambito del servizio del III contratto esecutivo denominato "Ottimizzazione dei CED attuale", che prevedeva 2 interventi nei mesi di dicembre ed aprile, per un impegno pari a, rispettivamente, 65 e 75 giorni/persona. Si è quindi arrivati alla media di 70 giorni/persona al mese.

Trasferimento sistemi Ina-Saia presso il CED Sogei

Si riporta nella tabella che segue il dimensionamento ipotizzato per ciascuna delle attività previste:

Attività	GG/P
Sicurezza perimetrale	4
Datapower (installazione e configurazione servizi INA-SAIA)	6
Rete	6
Infrastruttura fisica	16
Back-up	2
SAN	2
Data base	10
Test infrastrutturali	5
Test applicativi e simulazione	6
Coordinamento e documentazione	3
Totale	60

Trasferimento sistema AIRE presso il CED Sogei

Si riporta nella tabella che segue il dimensionamento ipotizzato per ciascuna delle attività previste:

Attività	Giorni previsti	
Datapower (configurazione servizi)		
Infrastruttura fisica	16	
Back-up	2	
SAN	2	
Data base	10	
Servizi FTP (MAE e SIE)	2	
Aggiornamento configurazione CNSD	3	
Aggiornamento configurazione SIE	3	
Test infrastrutturali	to the first section pure neutrality 5	
Test FTP	2	
Test nuovo canale bidirezionale	2	
Test applicativi e simulazione	6	
Coordinamento e documentazione	3	
AnagAire - ricostruzione sorgenti e documentazione	30	
AnagAire - integrazione nuovo canale di sicurezza	40	
AnagAire - verifica interventi evolutivi effettuati dal SIE	30	
Totale	160	

Beni e servizi

PU 017_2014

Si tratta di forniture a rimborso di componenti da sostituire, qualora necessario, nell'attuale sistema INA-SIA del CNSD.

Assistenza all'utilizzo nuovo sistema di sicurezza

L'Amministrazione ha previsto, nel periodo contrattuale, 8.880 chiamate risolte al Iº livello e 4.800 chiamate risolte al IIº livello. Tale dimensionamento tiene conto delle chiamate risolte, al I ed al II livello relative al III Contratto Esecutivo, sintetizzate nella tabella che segue.

Periodo	Chiamate risolte			
renodo	I livello	II livello		
dicembre-13	3.904	1.214		
gennaio-14	1.800	684		
febbraio-14	3.027	1.253		
marzo-14	2.066	1.123		
Totale	10.797	4.274		
Media del periodo	2.699,3	1.068,5		

Si tratta in ogni caso di un massimale, in quanto il pagamento dei corrispettivi avverrà sulla base delle chiamate effettivamente risolte.

MODALITÀ DI ATTUAZIONE DELL'ANPR

Il dimensionamento delle prestazioni è stato effettuato in giorni persona, in relazione alle attività di pertinenza di ciascuna linea di attività. Le stime tengono conto dell'impegno desunto da dati storici relativi a contesti equivalenti. La tabella seguente riepiloga il dimensionamento e la valorizzazione delle attività del servizio.

Linea di attività	Metrica del servizio	Quantità previste	Corrisp. Unitario	Importo complessivo proposto
Specifiche ANPR	gg-pp di supporto direzionale	108	516,81	55.815,48
	gg-pp di supporto progettuale operativo 140		434,74	60.863,60
	gg-pp di supporto sol. Innovative 140		413,69	57.916,60
Allineamento straordinario INA-SIA e AIRE analisi e progettazione	gg-pp di supporto direzionale		516,81	15.504,30
	gg-pp di supporto progettuale operativo 75		434,74	32.605,50
	gg-pp di supporto sol. Innovative	47	413,69	19.443,43
Coordinamento del servizio di supporto	gg-pp di governo del contratto esecutivo		532,49	8.519,84
	gg-pp di supporto direzionale	40	516,81	20.672,40
TOTALE COMPONENTI IN	FORMATICHE			271.341,16
	Giorno Trasferta	60	160,29	9.617,40
	num. Viaggi a/r	20	376,54	7.530,80

Gli importi per Trasferte e Viaggi non saranno soggetti a valutazione di congruità essendo gli stessi di natura non informatica.

L'importo complessivo, per i soli servizi di natura informatica, proposto è quindi di € 271.341,16. I pagamenti saranno effettuati a canone, suddividendo l'importo complessivo in 4 mensilità.

Di seguito vengono riportati i dimensionamenti per ognuna delle attività che compongono il servizio.

Attività	Tipologia	Dimensionamento proposto	Dettagli attività	
Specifiche ANPR	gg-pp di supporto direzionale	108	Integrazione e verifica delle specifiche dei 64 servizi	
	gg-pp di supporto progettuale operativo	140	delle specifiche di dettaglio (WSDL_XSD)	
	gg-pp di supporto sol. Innovative	140		
Allineamento straordinario INA-SIA ed AIRE- analisi e progettazione	gg-pp di supporto direzionale	30	Redazione documenti, verifiche, interviste a comuni pilota (max 2)	
	gg-pp di supporto progettuale operativo	75	Analisi e progettazione primi interventi	
	gg-pp di supporto sol. Innovative	47	Estrazione dati relativi ai comuni pilota (max 2), finalizzate all'analisi delle anomalie esistenti (codici fiscali non validati, presenza dello stesso soggetto in INA_SAIA e AIRE, cittadini con dati anomali, ecc.)	
Coordinamento del servizio di supporto	gg-pp di governo del contratto esecutivo	16	Redazione relazioni contrattuali e verifiche (4 gg/mese)	
	gg-pp di supporto direzionale	40	Coordinamento, partecipazioni a riunioni, redazioni note tecniche e progettuali (10 gg/mese)	

4. Acquisizione della fornitura

4.1 Modalità di scelta del contraente

Come riportato in dettaglio nelle premesse del parere, la fornitura è regolata da un Contratto esecutivo (il Quinto) del Protocollo d'Intesa tra il *Ministero* dell'Interno e la Sogei stipulato in data 7 febbraio e valido sino al 31 dicembre 2015. I contratti esecutivi sono regolati attraverso gli istituti contrattuali, le metriche e gli importi unitari indicati nel Contratto quadro 2006-2011 prot. n. 2093 del 23 dicembre 2005 per la manutenzione, lo sviluppo e la conduzione del sistema informativo della fiscalità, stipulato tra il Dipartimento delle Finanze del Ministero dell'Economia e delle Finanze e la Sogei, successivamente prorogato con atto protocollo n. 2959 del 15 dicembre 2011 fino a tutto il 29 febbraio 2012, attualmente in regime di proroga in virtù del disposto dell'articolo 5, commi 4 e 5 del D.L. n. 16/2012, convertito con modificazioni dalla Legge n. 44/2012 e ss.mm.ii.

4.2 Vigilanza sull'esecuzione dei lavori ed eventuale monitoraggio del contratto

Il Contratto esecutivo prevede che con cadenza bimestrale la Società consegni al Ministero il rapporto periodico di cui all'articolo 16 comma 1 del Contratto Quadro recante il riepilogo di tutte le attività svolte nel periodo di riferimento e l'ammontare dei relativi importi.

La consegna del rapporto bimestrale di cui al comma precedente avviene entro i termini previsti dall'articolo 16 comma 3 del Contratto Quadro. L'esatto adempimento delle attività svolte dalla Società, e riportate nella relazione allegata al rapporto di cui al primo comma, è oggetto di verifica da parte di una Commissione del Ministero, nominata con decreto del Direttore Centrale per i Servizi Demografici.

La Commissione avvia le attività di verifica entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento, da parte del Ministero, del rapporto di cui al primo comma, e le conclude entro 30 (trenta) giorni dalla data di inizio, redigendo il relativo verbale.

La Commissione accerta l'esatto adempimento delle attività, come riportate nel rapporto, verificando la conformità delle stesse alle relative previsioni dell'Allegato Tecnico.

In relazione alle attività di cui abbia accertato la non conformità, la Commissione applica le penali, secondo il computo previsto nell'Allegato Tecnico e le riporta nel verbale, indicando l'importo complessivamente dovuto alla Società.

Il verbale della Commissione costituisce elemento essenziale all'avvio delle procedure di liquidazione dei corrispettivi dovuti.

CONSIDERATO

5. Analisi dell'iniziativa e congruità tecnico-economica

5.1 Rispondenza agli obiettivi dell'amministrazione, ai vincoli derivanti da interventi normativi e coerenza con le strategie di evoluzione dell'amministrazione digitale

L'iniziativa oggetto del parere costituisce una componente di un percorso progettuale molto più ampio e articolato, definito dalle norme e dagli strumenti citati nelle premesse e finalizzato alla realizzazione dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente, progetto cardine dell'Agenda Digitale Italiana. In questo contesto, l'iniziativa si pone in una linea di continuità con i precedenti contratti esecutivi e risulta coerente con il quadro strategico definito per il progetto. complessivo dell'ANPR.

Si sottolinea inoltre che, tenuto conto che il Quinto contratto – in esame – è già in fase di esecuzione, le considerazioni del presente parere dovranno riguardare anche il prossimo contratto esecutivo.

Punti di attenzione evidenziati dall'AgID in rapporto al progetto ANPR

Questa Agenzia, pur tenendo presente che la valutazione del presente parere riguarda solo una parte del progetto ANPR, ritiene opportuno evidenziare al Ministero gli elementi di seguito precisati, che richiedono una particolare attenzione da parte del Ministero stesso, al fine di assicurare il buon andamento del progetto complessivo di realizzazione dell'ANPR.

Assicurare una dimensione contrattuale coerente alla dimensione progettuale

Il Ministero, per l'attuazione del progetto ANPR ha finora stipulato Contratti esecutivi circoscritti - sia nella durata che nelle attività previste - a porzioni degli interventi necessari alla realizzazione del progetto complessivo, tra cui il Quinto contratto esecutivo in esame. Tale scelta è stata effettuata dal Ministero in base all'esigenza di assicurare continuità ai servizi di manutenzione e gestione operativa dei sistemi INA-SAIA e AIRE esistenti e alla necessità di disporre dell'approvazione definitiva (non ancora avvenuta) dei decreti necessari a definire le modalità di attuazione della fase 2 del progetto (sviluppo e realizzazione del nuovo sistema e della base dati).

Al riguardo, pur prendendo atto delle esigenze dichiarate dal Ministero si osserva che, dal punto di vista tecnico e di gestione del progetto, sarebbe preferibile disporre di uno schema contrattuale adeguato - nella durata, nelle attività previste e nei costi - alla dimensione complessiva del progetto. Si invita quindi il Ministero a garantire, soprattutto a partire dal prossimo contratto

esecutivo, che riguarderà direttamente la fase realizzativa, un orizzonte contrattuale adeguato alle fasi realizzative di progetto previste dal Piano.

Assicurare una funzione di coordinamento tecnico (project management) del progetto

Lo schema di Contratto prevede l'affidamento delle funzioni di verifica delle attività, di approvazione e collaudo della fornitura a una Commissione del Ministero, nominata con decreto del Direttore Centrale per i Servizi Demografici, (art. 5 dello schema di contratto esecutivo).

Al riguardo, si segnala l'opportunità di prevedere, in capo al Ministero, anche una funzione di coordinamento e di gestione tecnica del progetto (project management) che:

- assicuri il raccordo tra gli indirizzi emanati dal Ministero e le attività svolte dal Fornitore;
- predisponga, anche in raccordo con il Fornitore, la pianificazione delle attività;
- garantisca il costante monitoraggio delle attività stesse e dei costi e la verifica (almeno quindicinale) dello stato di avanzamento lavori, anche al fine di risolvere tempestivamente eventuali criticità;
- supporti la suddetta Commissione nello svolgimento delle proprie funzioni.

Per tale delicata funzione sarà opportuno prevedere l'impiego di un team di risorse professionali adeguatamente qualificate dal punto di vista tecnico.

Definire le modalità organizzative e i modelli contrattuali da adottare per la gestione a regime dell'ANPR

Nella pianificazione di massima è previsto il completamento dell'ANPR al 31 dicembre 2015, con il conseguente successivo avvio a regime del sistema. In merito si raccomanda al Ministero di approfondire, fin d'ora, le modalità procedurali e organizzative, le modalità di affidamento, i modelli contrattuali di servizio che saranno adottati per la gestione operativa – a regime – dell'Anagrafe intesa come insieme di tutte le risorse, delle infrastrutture e dei servizi informatici, nonché delle regole che ne disciplineranno il funzionamento.

Verificare i costi complessivi e gli impegni finanziari da sostenere fino alla conclusione del progetto

Per il progetto ANPR è previsto dalla norma uno stanziamento di 12 milioni di euro. Parte di tale stanziamento iniziale è già stato utilizzato per i precedenti contratti esecutivi. Alla luce dello stato attuale di avanzamento del progetto, si invita il Ministero a precisare il quadro finanziario complessivo, in rapporto alle attività già svolte e da svolgere, nonché in rapporto alle acquisizioni effettuate. In tale quadro si dovrà tenere conto degli impegni già effettuati nei precedenti contratti esecutivi e della necessità di prevedere una quota di riserva del budget che possa eventualmente essere destinata a interventi non ancora programmati che si potrebbero rendere necessari (es: attività di supporto ai Comuni).

Si fa presente, inoltre, che sono pervenute a questa Agenzia richieste di parere relative a iniziative tese ad assicurare la continuità contrattuale di servizi con diversi fornitori la cui principale giustificazione per la procedura negoziata è ascrivibile esclusivamente alla correlazione con l'avvio del progetto ANPR. Si invita pertanto il Ministero a rafforzare la governance contrattuale complessiva e a fornire un quadro chiaro, attraverso apposite relazioni, di tutte le iniziative progettuali correlate o dipendenti (in essere o pianificate) collegate al progetto, in modo da avere una chiara visione degli investimenti complessivi che il progetto ANPR comporta.

La disponibilità del quadro complessivo della spesa è propedeutica al rilascio, da parte di questa Agenzia, di altri pareri inerenti il progetto ANPR.

5.2 Adeguatezza della soluzione progettuale e delle risorse tecnologiche/professionali previste

Si riportano nel seguito le risultanze dell'istruttoria di congruità tecnico-economica effettuata dalla Consip, integrate, ove opportuno, da considerazioni di questa Agenzia.

L'iniziativa è rispondente all'obiettivo dell'Amministrazione di assicurare la continuità operativa dei sistemi applicativi in esercizio (INA-SAIA e AIRE), attraverso attività che consentano in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti, l'assistenza agli utenti, il miglioramento, la gestione ed evoluzione delle funzionalità. Gli obiettivi della fornitura in esame sono peraltro coerenti con altre iniziative in corso di realizzazione da parte del Ministero.

Per quanto riguarda il primo degli interventi previsti – Continuità operativa dei sistemi attuali –, si osserva che le attività programmate sono in gran parte riconducibili alla conduzione di componenti infrastrutturali ed applicative già in uso da tempo, di cui si intende assicurare la continuità di esercizio, nonché all'assistenza alle Amministrazioni utenti. Nell'ultimo mese di vigenza del contratto è inoltre previsto il trasferimento presso il CED di Sogei di tali componenti, attualmente operative presso il Viminale.

Per quanto riguarda il secondo degli interventi previsti – Modalità di attuazione di ANPR –, si osserva che le attività programmate sono riconducibili all'implementazione della nuova Banca Dati centralizzata e all'avvio operativo della medesima, nonché al supporto alle Amministrazioni utenti.

Le tipologie di prestazioni professionali previste per entrambi gli interventi appaiono adeguate alle esigenze espresse e sono coerentemente riferite a quelle regolate dal Contratto di servizi quadro relativo ai servizi erogati da Sogei all'Amministrazione finanziaria, attualmente in regime di proroga.

5.3 Adeguatezza del dimensionamento della fornitura

I criteri di stima dei fabbisogni di risorse sono basati, per le attività che andranno in continuità, sulle risultanze dei precedenti Contratti Esecutivi del Ministero con Sogei, e per le nuove attività (trasferimento presso il CED di Sogei delle componenti oggi operative presso il Viminale, implementazione e supporto ANPR), sull'esperienza maturata in contesti analoghi.

CONTINUITA' OPERATIVA DEI SISTEMI ATTUALI

Servizi di assistenza ai comuni ed alle amministrazioni centrali

L'Amministrazione stima un numero di chiamate mese pari a 3.100 che risulta superiore di circa il 9% rispetto alla media delle chiamate dei mesi precedenti. Secondo l'Amministrazione tale aumento è giustificato dalle attività di outbond svolte nei confronti dei comuni.

Tenuto conto che gli utenti del servizio sono gli 8.100 comuni, si stimano 0,38 chiamate mese ad utente. I dati di analisti di mercato per servizi di service desk simili a quello erogato da Sogei, indicano un numero di chiamate tra 0,68 e 1,5 chiamate mese ad utente.

Si ritiene accettabile il dimensionamento indicato dall'Amministrazione, che prevede un numero di chiamate medie inferiori a quello degli intervalli indicati dagli analisti.

Questa Agenzia, osserva, tuttavia, che la ripartizione tra chiamate di 1° e 2° livello sembra sbilanciata verso malfunzionamenti di tipo applicativo, ciò induce a tenere conto di tale situazione anche nel rivisitare l'architettura del sistema al momento della sua evoluzione verso ANPR.

Sblocco anomalie

Il numero medio delle chiamate al mese è pari a 1.464, da cui si deduce un numero delle chiamate al giorno pari a circa 73. Ne deriva che ogni FTE gestisce una media di 5,38 chiamate per ora con una durata media a chiamata di circa 11 minuti che si ritiene accettabile per attività di secondo livello.

Gestione e manutenzione del centralino

Per l'erogazione del servizio sono previsti 8 giorni al mese pari a 32 giorni complessivi. Questo numero di giornate risulta elevato per un'attività di gestione di un centralino telefonico, giustificabile soltanto in una situazione di estrema variabilità delle configurazioni chieste o in una fase di avvio dell'esercizio del centralino stesso. Preso atto di tale richiesta, Consip invita a ridurre nel tempo tale impegno.

Anche a seguito della valutazione della Consip, questa Agenzia ritiene che il dimensionamento del servizio sia eccessivo e che possa essere accettato solo in virtù della limitatezza temporale del contratto in esame. L'Amministrazione dovrà rendere più efficiente il servizio e recepire nel prossimo Contratto esecutivo le risultanze di tale intervento, in termini di riduzioni significative di costi.

Supporto AIRE

PU 017_2014

Il dimensionamento di 168 giornate deriva in parte dai dati di consuntivo sulle stesse attività condotte da personale esterno alla Sogei e dall'aggiunta a questi di ulteriori 8 giorni/mese per le attività svolte da personale Sogei. Secondo tali indicazioni sono necessarie oltre 2 FTE per l'erogazione del servizio.

Il dimensionamento dei servizi su base storica è giustificabile. Tuttavia il numero di ticket aperti per utente (8.100 comuni pari a 15 ticket su base mensile) risulta elevato e dovrebbe diminuire con il consolidamento delle applicazioni e l'avvio dell'ANPR.

Questa Agenzia, anche sulla base delle considerazioni della Consip, ritiene che il trasferimento in capo a personale Sogei delle attività di supporto procurerà economie di scala. L'Amministrazione dovrà quindi rendere più efficiente il servizio e recepire nel prossimo Contratto esecutivo le risultanze di tale intervento, in termini di riduzioni significative di costi.

Coordinamento e monitoraggio del servizio di assistenza

Sul mercato non si riscontrano servizi simili a tale tipologia e si prende quindi atto delle quantità di giornate stimate per le attività previste di coordinamento.

Questa Agenzia, anche sulla base delle considerazioni della Consip, ritiene che sia più

cautelativo per l'amministrazione remunerare questa attività a consumo, sulla base delle giornate effettivamente erogate. In questo senso l'importo del servizio è da considerarsi come un massimale.

Conduzione dei sistemi attuali

L'Amministrazione stima 3,5 FTE per la gestione dei sistemi. Dai dati rilevati dagli analisti di mercato, risulta che tale valore si attesta oltre i valori normali di mercato. E' comunque necessario tener conto che l'infrastruttura manca di strumenti automatici che possano rendere più efficiente la gestione dei sistemi (ad esempio software di monitoraggio). Inoltre tutti i sistemi risiedono presso il CED del Ministero e ciò è causa di ulteriori inefficienze di gestione.

Stante le condizioni attuali dei sistemi e dell'infrastruttura la Consip ritiene accettabile il dimensionamento proposto.

Anche a seguito della valutazione della Consip, questa Agenzia ritiene che il dimensionamento del servizio sia eccessivo e che possa essere accettato solo in virtù della limitatezza temporale del contratto in esame. L'Amministrazione dovrà rendere più efficiente il servizio e recepire nel prossimo Contratto esecutivo le risultanze di tale intervento, con l'obiettivo di ridurre significativamente l'importo del canone.

Presidio applicativo INA-SAIA ed AIRE

La stima indicata di 62,5 giorni/persona risulta inferiore alla media degli interventi effettuati nel corso del III contratto esecutivo che era pari a 70.

Sulla base di ciò si accetta il dimensionamento.

Trasferimento sistemi INA-SAIA presso il CED Sogei

Per tale attività progettuale sono previsti 60 giorni/persona.

Tenuto conto delle attività da svolgersi e della complessità dei sistemi, il dimensionamento proposto si ritiene congruo; tuttavia la Consip ritiene opportuno che l'Amministrazione proceda alla verifica delle prestazioni professionali effettivamente erogate e che la remunerazione avvenga previo collaudo dei sistemi e delle applicazioni.

Questa Agenzia, anche sulla base delle considerazioni della Consip, ritiene che sia più cautelativo per l'amministrazione remunerare questa attività a consumo, sulla base delle giornate persona effettivamente erogate che non potranno comunque essere superiori alle 60 previste e a seguito di collaudo positivo dei sistemi e delle applicazioni. In questo senso l'importo del servizio è da considerarsi come un massimale.

Trasferimento sistema AIRE presso il CED Sogei

Il trasferimento del sistema AIRE è un progetto da realizzarsi sulla base del piano delle attività approvato dall'Amministrazione.

Tenuto conto della necessità di garantire la comunicazione con le istituzioni che scambiano informazioni con tali sistemi (Ministero Affari Esteri, INPS, Agenzia delle Entrate, Comuni), si raccomanda l'adozione, per quanto possibile, di protocolli univoci di comunicazione e delle

strutture dati per minimizzare l'impatto sulle attività di integrazione delle informazioni,

Analogamente al trasferimento dei sistemi INA-SAIA, si ritengono i giorni proposti congrui; anche in questo caso si ritiene opportuno che l'Amministrazione proceda alla verifica delle prestazioni professionali effettivamente erogate e che la remunerazione avvenga previo collaudo dei sistemi e delle applicazioni.

Questa Agenzia, anche sulla base delle considerazioni della Consip, ritiene che sia più cautelativo per l'amministrazione remunerare questa attività a consumo, sulla base delle giornate persona effettivamente erogate che non potranno comunque essere superiori alle 160 previste e a seguito di collaudo positivo dei sistemi e delle applicazioni. In questo senso l'importo del servizio è da considerarsi come un massimale.

Beni e servizi

Tali acquisizioni sono cautelativamente introdotte nell'oggetto di fornitura per far fronte ad imprevisti malfunzionamenti dell'hardware. Non essendo presenti informazioni sulle acquisizioni non è possibile esprimere valutazioni.

Assistenza all'utilizzo del nuovo sistema di sicurezza

Il dimensionamento del servizio è stato effettuato dall'Amministrazione sulla base dei consumi medi dei precedenti contratti, delle esigenze rilevate e conosciute. Si rileva che il numero complessivo delle chiamate stimate di I° e II° livello sono ridotte di circa il 10% rispetto alla media dei precedenti periodi.

Si ritengono congrue le quantità stimate per le attività previste anche in considerazione del fatto che le stesse costituiscono un massimale remunerato a consumo sulla base delle chiamate risolte.

MODALITÀ DI ATTUAZIONE DELL'ANPR

Si ritiene che le attività svolte presentino più aspetti progettuali che non prettamente operativi per cui la Consip suggerisce all'amministrazione di valutare l'opportunità di prevedere stati di avanzamento lavori periodici sulla base dei quali remunerare le prestazioni effettuate.

Questa Agenzia, anche sulla base delle considerazioni della Consip, ritiene necessario che per tutte le attività di natura progettuale il pagamento venga correlato all'approvazione dei prodotti (deliverables) rilasciati dal Fornitore.

5.4 Adeguatezza dei livelli di servizio previsti

I livelli di servizio proposti si ritengono coerenti ed adeguati agli obiettivi della fornitura. Tuttavia per maggiore completezza si suggerisce di integrare i livelli di servizio proposti con quelli di seguito elencati.

TERM - Tempestività di risoluzione dei malfunzionamenti

L'Indicatore di qualità misura la tempestività nella risoluzione dei ticket di malfunzionamento, compresi quelli eventualmente aperti in automatico dagli Strumenti di monitoraggio e controllo.