

Il tempo massimo di risoluzione è legato alla “priorità” associata al malfunzionamento ed è misurato dal momento dell’apertura di ciascun ticket fino alla sua chiusura tecnica, al netto del tempo durante il quale ciascun ticket è posto in pending.

Per la rilevazione dell’indicatore sono conteggiati i ticket chiusi nel periodo di riferimento.

In base alle priorità dei malfunzionamento sono fissati i tempi massimi di risoluzione; di seguito è riportato un esempio:

- priorità 1 – 1 h lavorativa
- priorità 2 – 2 h lavorative
- priorità 3 – 4 h lavorative
- priorità 4 – 8 h lavorative

A titolo esemplificativo e non esaustivo, tra gli eventi che potrebbero comportare una richiesta in tal senso si possono citare:

- la concomitanza di molteplici segnalazioni di disservizio riconducibili ad un unico servizio;
- la sussistenza di situazioni di particolare criticità per l’Amministrazione (per esempio, il manifestarsi di situazioni di emergenza operativa).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di ticket su malfunzionamenti risolti entro i tempi massimi previsti, dipendenti dalla priorità attribuita ai ticket stessi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati elementari da rilevare	• Data e Ora (hh/mm/ss) di assegnazione del ticket (Data_aper_tkt) • Data e Ora (hh/mm/ss) di risoluzione del ticket (Data_risol_tkt) • Tempo di pending complessivo (T_pending) • Numero di ticket chiusi nel periodo, tenendo conto della priorità del ticket stesso (N_tkt_priorità_x)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ12-1 = \frac{N_tkt_priorità_1(T_sol \leq 1ora)}{N_tkt_priorità_1} \times 100$ $IQ12-2 = \frac{N_tkt_priorità_2(T_sol \leq 2ore)}{N_tkt_priorità_2} \times 100$ $IQ12-3 = \frac{N_tkt_priorità_3(T_sol \leq 4ore)}{N_tkt_priorità_3} \times 100$ $IQ12-4 = \frac{N_tkt_priorità_4(T_sol \leq 8ore)}{N_tkt_priorità_4} \times 100$ dove: $T_sol = Data_risol_tkt - Data_aper_tkt - T_pending$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è <= 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	IQ12_x = 95%		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l’applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		

5.4 Congruità economica

Sul piano generale, si rileva che nel PTA 2014 l’Amministrazione ha calcolato i costi degli interventi in base ai prezzi unitari previsti nel Contratto Quadro n. 2083 del 23 dicembre 2005 per la manutenzione, lo sviluppo e la conduzione del sistema informativo della fiscalità attualmente in regime di proroga. Alcuni prezzi sono stati ridefiniti a seguito di attività di benchmarking, come comunicato con nota del Dipartimento delle Finanze prot. n. 2201 del 19 dicembre 2013.

La tariffazione proposta viene normalmente applicata a tutte le attività di carattere continuativo e progettuale che la Sogei svolge per le diverse strutture dell'Amministrazione Finanziaria. Inoltre è già stata applicata dallo stesso Ministero dell'Interno per remunerare le attività svolte dalla Sogei nell'ambito dei quattro precedenti Contratti Esecutivi.

In considerazione dell'ampia gamma di servizi già remunerati applicando le tariffe proposte, sia da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze che da parte del Ministero dell'Interno, nonché del previsto trasferimento presso il CED di Sogei delle infrastrutture informatiche attualmente operative presso il Viminale, si valuta congrua la proposta di tariffazione effettuata dall'Amministrazione.

Tenuto conto di quanto indicato nei paragrafi relativi al dimensionamento tecnico, sono da considerarsi congrui gli importi per entrambi gli interventi previsti: Continuità operativa dei sistemi attuali e Modalità di attuazione di ANPR.

L'importo proposto per i servizi di natura informatica, pari a € 1.098.659,80 + IVA, si ritiene congruo per questo periodo, con l'indicazione che l'Amministrazione proceda nei prossimi periodi alla riduzione dei costi di alcune attività ricorrenti, in particolare della gestione del centralino e del supporto AIRE.

6. Osservazioni di natura tecnico-giuridica

6.2 Analisi delle clausole contrattuali

Si osserva che i rapporti oggetto degli contratti esecutivi, sono regolati anche 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. Tale Contratto quadro, stipulato tra il Dipartimento delle Finanze del M.E.F e la Sogei è attualmente in regime di proroga che si concluderà all'entrata in vigore del nuovo contratto quadro MEF-Sogei, il cui iter è attualmente in fase di perfezionamento.

Con il nuovo Contratto quadro (sul quale questa Agenzia ha reso il parere n. 61/2011) il MEF ha inteso valorizzare al massimo le caratteristiche proprie del rapporto c.d. in house, che lega la stessa Amministrazione finanziaria alla Sogei, non basando più, ad esempio, le attività di fatturazione sulle attività informatiche effettivamente svolte ovvero ai prodotti e servizi effettivamente realizzati, ma coinvolgendo la Società nel raggiungimento degli obiettivi di business del MEF.

Tali scelte, considerato il rapporto di dipendenza formale, economica e amministrativa che legano la Sogei al MEF, il quale esercita sulla Società stessa un controllo equivalente ad una relazione di subordinazione gerarchica, risultano coerenti con l'attuale quadro giurisprudenziale che ha delineato i presupposti in presenza dei quali si configura il c.d. affidamento "in house".

Pertanto il configurarsi di un rapporto in house comporta la non applicazione delle disposizioni riguardanti i pubblici appalti, anche in considerazione del fatto che tale rapporto è stato considerato non rientrante in una fattispecie contrattuale, poiché manca una netta distinzione tra le parti contraenti e il rapporto che si realizza è tutto interno alla pubblica amministrazione.

Sulla base di tali considerazioni, e per quanto riguarda lo scenario che si verificherà quando il contratto quadro MEF-Sogei 2006-2011, attualmente in proroga, verrà sostituito dal contratto

quadro MEF-Sogei 2012-2017, in fase di perfezionamento, si suggerisce al Ministero dell'Interno, al fine di poter adottare tempestivamente le eventuali necessarie iniziative al riguardo, di approfondire i seguenti aspetti.

In primo luogo si evidenzia che il protocollo di intesa tra Ministero dell'Interno e Sogei prevede l'applicazione delle disposizioni contenute nel contratto quadro MEF-SOGEI 2006-2011 e, quindi, all'entrata in vigore del nuovo contratto quadro MEF-SOGEI 2012-2017, il rinvio fatto all'applicazione del precedente contratto quadro scaduto perderà di efficacia.

Qualora l'Amministrazione volesse semplicemente aggiornare nel protocollo d'intesa il rinvio alle disposizioni del nuovo contratto quadro MEF-SOGEI 2012-2017, si ritiene opportuno evidenziare che, anche a seguito del nuovo modello contrattuale adottato dal MEF con il contratto quadro 2012-2017 con Sogei, che esalta le specificità del rapporto in house, tale rinvio al nuovo contratto quadro potrebbe determinare criticità, in quanto si applicherebbe ad un rapporto contrattuale non rientrante tra quelli "in house", quale risulta essere quello tra il Ministero dell'Interno e la Sogei.

Si raccomanda, quindi, all'Amministrazione di valutare l'opportunità di predisporre un nuovo strumento contrattuale autoconsistente, che non faccia, quindi, più rinvio al Contratto quadro MEF - Sogei, ma che disciplini compiutamente, tramite un contratto di servizi informatici, i rapporti tra il Ministero dell'Interno e la Sogei e assicuri, comunque, la completa coerenza dell'impianto contrattuale stesso rispetto alle vigenti disposizioni che disciplinano i contratti pubblici.

Per Questi Motivi

esprime, ai sensi dell'art. 3, comma 3 del D.Lgs. 177/2009, parere favorevole

a condizione che:

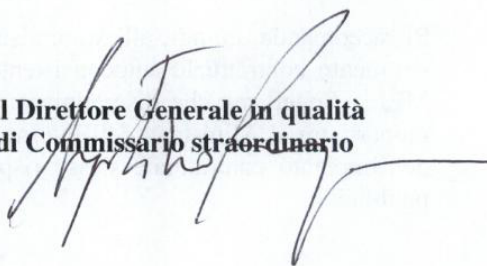
- l'Amministrazione approfondisca:
 - i temi segnalati dall'AgID come "Punti di attenzione" e metta in atto le azioni che ritiene necessarie per rispondere alle osservazioni effettuate;
 - la possibilità di predisporre un nuovo strumento contrattuale autoconsistente che disciplini compiutamente, tramite un contratto di servizi informatici, i rapporti tra il Ministero dell'Interno e la Sogei;
- per i servizi di "*Gestione e manutenzione del centralino*", "*Supporto AIRE*", "*Conduzione dei sistemi attuali*" l'Amministrazione si impegni a rendere più efficienti i servizi e recepire nel prossimo Contratto esecutivo le risultanze di tale intervento, in termini di significative riduzioni dei costi;
- per il servizio di "*Coordinamento e monitoraggio del servizio di assistenza*", la remunerazione avvenga a consumo in base alle giornate effettivamente erogate e l'importo del servizio sia considerato come un massimale;
- per i servizi di "*Trasferimento sistemi INA SAIA e Trasferimento sistema AIRE presso il CED Sogei*", la remunerazione avvenga a consumo, in base alle giornate effettivamente erogate che non potranno essere maggiori di quelle previste e a seguito di collaudo positivo dei sistemi e delle applicazioni, e l'importo del servizio sia considerato come un massimale;

- per tutte le attività di natura progettuale, quali quelle previste nelle “*Modalità di attuazione ANPR*” il pagamento venga correlato all’approvazione dei prodotti (deliverables) rilasciati dal Fornitore;
- l’Amministrazione fornisca, preliminarmente ad altre richieste di parere relative al progetto ANPR, il quadro degli investimenti complessivi che il progetto comporta, secondo quanto specificato nel paragrafo 5.1 del “Considerato”;

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

Copia del presente parere è inviata all’Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, ai sensi dell’art. 3, comma 3 del D.Lgs. 177/2009.

**Il Direttore Generale in qualità
di Commissario straordinario**



Documenti utilizzati per la stesura del parere

- Lettera di richiesta di parere del Ministero dell’interno n. 1440 del 26 giugno 2014, acquisita al protocollo dell’Agenzia con il n. 6710 del 27 giugno 2014 e suoi allegati;
- Istruttoria di congruità tecnico economica della Consip n. 21056 del 25 luglio 2014, acquisita al protocollo dell’Agenzia per l’Italia Digitale con il n. 7730 in pari data.

Allegato 3

Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE N. 112 DEL 22 DICEMBRE 2014**PARERE N. 25/2014****RESO AI SENSI DELL'ART. 3, COMMA 3 DEL D.LGS. 177/2009****Oggetto**

Ministero dell'Interno: Sesto Contratto Esecutivo del Protocollo d'Intesa stipulato in data 7 febbraio 2013 con SOGEI per la realizzazione dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (RP072).

PREMESSO

Con nota n. 2548 del 17 novembre 2014, acquisita al protocollo dell'Agenzia con il n. 11199 del 20 novembre 2014, l'Amministrazione ha chiesto il parere di cui all'art. 3, comma 3, del D.Lgs. n. 177/2009 sulla fornitura in oggetto.

Successivamente, a seguito di richieste di chiarimento avanzate da questa Agenzia nel corso dell'istruttoria del parere, la SOGEI ha inviato al Ministero e all'AgID stessa, tramite posta elettronica in data 11 dicembre 2014, una nota integrativa contenente ulteriori informazioni sulla fornitura in oggetto e la correzione di alcuni refusi presenti nella documentazione iniziale.

Con nota n. 33390/2014 del 18 dicembre 2014, acquisita al protocollo dell'Agenzia per l'Italia Digitale con il n. 12285 in data 19 dicembre 2014, la Consip ha inviato all'Agenzia, ai fini del rilascio di pareri tecnico-economici da parte dell'Agenzia stessa, i risultati dell'istruttoria svolta ai sensi dell'art.4, comma 3 quinquies della L. n. 135/2012.

Scheda di sintesi

Amministrazione	Ministero dell'interno
Oggetto del parere	Sesto Contratto Esecutivo del Protocollo d'Intesa stipulato in data 7 febbraio 2013 con SOGEI per la realizzazione dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente.
Tipologia della fornitura	Sviluppo applicativo, assistenza agli utenti, conduzione tecnica sistemistica e operativa, disaster recovery
Durata contrattuale	€ 8.352.032,34 oltre IVA
Importo a base d'asta	Dal 1 dicembre 2014 al 31 dicembre 2015
Modalità di acquisizione	Contratto esecutivo di Protocollo di intesa tra il Ministero e la SOGEI

**Agenzia per l'Italia Digitale***Presidenza del Consiglio dei Ministri***RIEPILOGO DELLE INFORMAZIONI INVIATE DALL'AMMINISTRAZIONE****1. Contesto della fornitura**

L'art. 2, comma 1 del DL 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221, prevede la costituzione di un archivio centrale dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) quale banca dati di interesse nazionale che subentra alle anagrafi comunali (APR) e all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'estero (AIRE).

Il DPCM 109 del 23 agosto 2013 definisce, tra l'altro, le fasi nelle quali si articola il progetto ANPR, come riportato nella tabella che segue.

Fase 1 (conclusa)	Prevede l'implementazione del nuovo sistema di sicurezza del collegamento tra i comuni e il sistema informativo del Viminale, utilizzato per: ♦ l'emissione della carta di identità elettronica; ♦ la circolarità delle informazioni anagrafiche tra comuni e pubbliche amministrazioni centrali (INPS, Agenzia delle Entrate, INPS) ♦ invio dei dati degli italiani residenti all'estero all'AIRE centrale. Questa fase non ha richiesto alcuna modifica alle applicazioni presenti sulle postazioni comunali preposte alla predisposizione e al successivo invio dei file alla banca dati centrale dell'INA e AIRE ha sostanzialmente lasciata invariata anche l'infrastruttura al centro, se non per le funzionalità relative ai controlli sui dati e alla messa in sicurezza del canale di scambio delle informazioni. Resta quindi invariata la logica del sistema che prevede che i dati risiedano sulle banche dati locali dei comuni e che tali dati siano anche inviati alla banca dati centrale dell'INA, a esclusione dei dati relativi alla popolazione non residente che viene gestita dal sistema e-AIRE.
Fase 2	Prevede lo sviluppo del nuovo sistema, la realizzazione della banca dati centrale dell'ANPR e il progressivo popolamento con i dati di tutte le basi informative locali. E' regolata dal contratto in esame, che comprende tutte le attività necessarie a garantire il graduale passaggio al nuovo sistema, garantendo la continuità operativa dei sistemi attuali, secondo la configurazione realizzata durante la fase 1. Il contratto prevede inoltre la realizzazione dei servizi centrali definitivi, per la cui fruizione saranno necessarie modifiche ai sistemi software comunali, per consentire l'interscambio dei dati con l'ANPR secondo le nuove modalità stabilite dal progetto.
Fase 3	Fase "a regime" in cui le banche dati locali vengono dismesse completamente e i dati anagrafici risiedono esclusivamente sulla banca dati dell'ANPR.

L'Amministrazione informa che il "Regolamento recante modalità di attuazione e di funzionamento dell'ANPR e definizione del piano per il graduale subentro dell'ANPR alle

**Agenzia per l'Italia Digitale***Presidenza del Consiglio dei Ministri*

anagrafi della popolazione residente” (di seguito, II DPCM ANPR), il cui iter di emanazione è ancora in corso di perfezionamento, definisce le modalità nelle quali si articolano le fasi 2 e 3, prevedendo in particolare:

- una fase iniziale di popolamento automatico di ANPR, partendo dalle attuali basi dati centrali INA-SAIA e AIRE, finalizzato alla individuazione di eventuali anomalie nelle basi dati comunali, in modo da migliorare la qualità del dato prima del subentro;
- il subentro di ANPR alle anagrafi comunali, secondo un piano che si completa nell’arco di 32 settimane nelle quali sono distribuiti i comuni sulla base del numero di abitanti:
 - dalla 1 alla 20 settimana: comuni con popolazione fino a 100.000 abitanti, individuati, per ciascuna settimana, secondo criteri di distribuzione geografica e dimensione demografica;
 - dalla 21 alla 24 settimana: comuni con popolazione compresa tra 100.001 e 200.000 abitanti, individuati, per ciascuna settimana, secondo il criterio di distribuzione geografica e degli ulteriori criteri riferiti al grado di informatizzazione e all’uniformità dei sistemi informativi;
 - dalla 25 alla 32 settimana: comuni di città metropolitane, individuati, per ciascuna settimana, secondo criteri riferiti al grado di informatizzazione e all’uniformità dei sistemi informativi.
- la struttura della base dati di ANPR, individuando i dati principali, desunti dal regolamento anagrafico, nonché una serie di dati di servizio necessari a favorire l’interoperabilità con le basi dati comunali;
- i criteri di sicurezza del sistema nonché quelli che ciascun comune e PA/Ente dovrà garantire per poter usufruire dei servizi di ANPR;
- i servizi da rendere disponibili ai comuni e alle PA/Enti collegati e le relative modalità tecniche di fruizione, nel rispetto dei criteri di sicurezza di cui al punto precedente.

Contesto contrattuale

In data 7 febbraio 2013 è stato stipulato il Protocollo d’Intesa tra il Ministero dell’Interno e la SOGEI (nel seguito, “Protocollo”), valido sino al 31 dicembre 2015, al fine di dare attuazione al disposto dell’articolo 10 del D.L. 70/2011, convertito dalla legge 106/2011, come successivamente modificato dall’art. 1 della legge 221/2012, e dall’articolo 2 della legge 221/2012.

Il Protocollo, al comma 2 dell’articolo 2, prevede che il rapporto tra il Ministero e la SOGEI si sostanzia nella gestione condivisa di un piano generale di progetto finalizzato alla progettazione, implementazione e gestione della ANPR e per la cui attuazione, in continuità operativa degli attuali sistemi fino all’entrata in esercizio del nuovo sistema, le

**Agenzia per l'Italia Digitale***Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Parti stipulano gli specifici contratti esecutivi di cui all'articolo 3 del Protocollo medesimo.

In data 11 luglio 2013 è stato sottoscritto il Piano Generale di Progetto, successivamente modificato e integrato in data 2 ottobre 2013 ai paragrafi 2.2.1.1 e 3.4 concernenti rispettivamente le modalità di realizzazione e conduzione della piattaforma integrata dell'ANPR e la relativa ubicazione, nonché gli aspetti relativi alla proprietà delle componenti hw e sw.

In data 1° ottobre 2013 è stato pubblicato sulla GU n. 230 il DPCM n. 109 del 23 agosto 2013 “Regolamento recante disposizioni per la prima attuazione dell'articolo 62 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, come modificato dall'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, che istituisce l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)”.

Alla data, tra il Ministero e la SOGEI sono stati stipulati i seguenti Contratti Esecutivi:

- il primo Contratto Esecutivo, stipulato in data 20 marzo 2013 e valido dal 15 marzo 2013 al 30 giugno 2013, ha regolato l'erogazione del supporto occorrente alla manutenzione del sistema necessario ad assicurare la continuità del funzionamento e la gestione operativa delle anagrafi INA e AIRE, nell'ottica della loro evoluzione e integrazione nell'ANPR, nonché le attività di supporto tecnico-operativo ai comuni;
- il secondo Contratto Esecutivo, stipulato in data 11 luglio 2013 e valido dal 1° luglio 2013 al 31 ottobre 2013, ha regolato l'erogazione del supporto occorrente alla manutenzione del sistema al fine di assicurare la continuità del funzionamento e la gestione operativa delle banche dati INA e AIRE, nell'ottica della loro evoluzione e integrazione nell'ANPR, la progettazione e implementazione del nuovo sistema di sicurezza, l'erogazione dei servizi di assistenza ai comuni e alle Amministrazioni centrali, nonché la definizione del Progetto di Dettaglio dell'ANPR nell'ambito del Piano Generale di Progetto;
- il terzo Contratto Esecutivo, stipulato in data 18 novembre 2013 e valido dal 1° novembre 2013 al 30 aprile 2014, ha regolato l'erogazione del supporto occorrente alla manutenzione del sistema al fine di assicurare la continuità del funzionamento e la gestione operativa delle banche dati INA e AIRE, nell'ottica della loro evoluzione e integrazione nell'ANPR, il dispiegamento del nuovo sistema di sicurezza, l'erogazione dei servizi di assistenza ai comuni e alle Amministrazioni centrali nonché l'ottimizzazione dei sistemi attuali;
- il quarto Contratto Esecutivo, stipulato in data 8 maggio 2014 e valido dal 1° maggio 2014 al 30 giugno 2014, ha regolato l'erogazione dei servizi che garantiscono la continuità operativa dei sistemi attualmente in esercizio;
- l'atto aggiuntivo al quarto Contratto Esecutivo, stipulato in data 25 luglio 2014 e valido dal 1 luglio 2014 al 31 luglio 2014;

**Agenzia per l'Italia Digitale***Presidenza del Consiglio dei Ministri*

- il quinto Contratto Esecutivo, stipulato in data 6 agosto 2014 e valido dal 1° agosto 2014 al 30 novembre 2014, ha affidato a SOGEI lo svolgimento delle attività di erogazione dei servizi che garantiscono la continuità operativa dei sistemi attuali nonché della definizione delle modalità di realizzazione di ANPR di cui alla fase 2 del DPCM n. 109/2013.

2. Descrizione della fornitura

2.1 Oggetto del contratto e della fornitura

Il contratto in esame riguarda, per il periodo 1° dicembre 2014 - 31 dicembre 2015, le attività di:

- realizzazione dell'ANPR;
- subentro graduale dell'ANPR alle anagrafi della popolazione residente gestite dai Comuni e dell'AIRE;
- erogazione dei servizi per garantire la continuità operativa degli attuali sistemi INA-SAIA e AIRE fino al completamento della fase 2 del citato Piano Generale di Progetto.

La SOGEI realizzerà/erogherà i seguenti Prodotti/Servizi Specifici (nel seguito “PSS”) di conduzione:

- assistenza centrale agli utenti;
- conduzione tecnica sistemistica e operativa dei sistemi open centrali;
- disaster recovery di base;
- disaster recovery esteso.

Per la descrizione dettagliata di questi PSS si rimanda al documento “Allegato A al Sesto Contratto Esecutivo”.

La SOGEI realizzerà/erogherà inoltre i seguenti PSS di progetto:

- continuità operativa dei sistemi attuali;
- Comune da migrare ANPR;
- pianificazione operativa ANPR;
- servizi infrastrutturali;
- servizi ANPR fase di popolamento iniziale;
- servizi ANPR - fase del 2 Piano Generale di Progetto;
- istituzione nuovo Comune;
- ulteriori servizi di ANPR;
- Comuni, PA ed Enti ANPR;
- estrazioni specifiche a richiesta.

**Agenzia per l'Italia Digitale***Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Anche di questi PSS, il documento “Allegato A al Sesto Contratto Esecutivo” riporta una descrizione dettagliata, fornendo per ciascun PSS la linea delle attività e gli output attesi.

Per l'esecuzione delle attività previste dal contratto, la SOGEI, per far fronte a specifiche esigenze organizzative, potrà avvalersi, rimanendone pienamente responsabile, di imprese terze, nonché di esperti e professionisti in possesso di adeguata qualificazione e in grado di garantire la qualità delle prestazioni nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria in materia di forniture pubbliche e di tracciabilità dei flussi finanziari.

Servizi di sviluppo software e MEV

Nell'ambito dei PSS di progetto, SOGEI dovrà erogare il servizio di:

- realizzazione di nuove applicazioni ed evoluzione delle applicazioni in esercizio;
- realizzazione di soluzioni basate su parametrizzazioni e personalizzazioni di pacchetti software acquistati sul mercato.

Detti servizi vengono erogati come dettagliatamente descritto nell'allegato sub D “Sviluppo software e modalità di comunicazione”

La SOGEI procederà a realizzare in proprio le applicazioni software soltanto quando le stesse non siano reperibili sul mercato, ovvero quando non sia possibile attuare il riuso delle applicazioni software di proprietà di altre PA, e comunque qualora la loro acquisizione non risulti economicamente vantaggiosa.

Nella realizzazione di nuove applicazioni, la SOGEI dovrà attenersi alle indicazioni e ai criteri tecnici in materia di predisposizione di programmi informatici dettati per le PA, nonché alle direttive volte a favorire la riusabilità, la portabilità di detti programmi su altre piattaforme e l'accessibilità dei soggetti disabili agli strumenti informatici.

Su richiesta del Ministero, la SOGEI è impegnata a fornire ad altre PA servizi che consentano il riuso delle applicazioni software realizzate, ovvero delle soluzioni progettuali adottate nell'ambito dell'ANPR a condizioni economiche e contrattuali da definire di comune accordo.

Per un periodo di 365 giorni decorrenti dalla data di verifica funzionale positiva, la Società è impegnata a prestare, a propria cura e spese, la manutenzione migliorativa, adeguativa e correttiva dei prodotti software rilasciati.

2.2 Livelli di servizio, penali e aspetti contrattuali

Ciascun PSS di conduzione e di progetto prevede uno o più output, approvati dal Ministero con le seguenti modalità:

- approvazione per i documenti progettuali;
- verifica funzionale per le applicazioni e strumenti software.


Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ove un PSS preveda la consegna da parte della Società di un documento progettuale da approvare da parte del Ministero, la SOGEI provvederà a consegnare tale documento almeno 20 giorni prima della data di rilascio prevista nel Piano Tecnico di Automazione. Entro 30 giorni dalla data di consegna, il Ministero dovrà comunicare formalmente l'approvazione o meno del prodotto consegnato indicandone, nel caso di mancata approvazione, le relative motivazioni. In caso di mancata approvazione, la SOGEI provvederà a effettuare le modifiche e integrazioni richieste, trasmettendo una nuova versione del prodotto stesso che il Ministero dovrà esaminare nei 30 giorni successivi alla nuova consegna. Resta inteso che, qualora il Ministero non proceda a formalizzare alcuna comunicazione entro i termini di cui sopra, il prodotto si intenderà approvato.

La verifica funzionale degli output costituiti da applicazioni software realizzate sarà finalizzata a riscontrare la completezza delle funzioni sviluppate rispetto a quelle previste nei documenti approvati. Tale verifica sarà svolta congiuntamente dal Ministero e dalla SOGEI nei termini indicati nell'allegato D del contratto.

In caso di verifica funzionale negativa, il Ministero comunicherà alla SOGEI l'esito della stessa indicando altresì le modifiche da apportare, concordando il termine entro il quale la Società dovrà provvedere alla consegna della nuova versione; il suddetto termine non potrà comunque essere inferiore a 10 giorni lavorativi. La Società provvederà a comunicare l'avvenuto completamente delle attività di modifica dell'applicazione software e lo stesso sarà sottoposto a nuova verifica funzionale nei termini precedenti.

Gli indicatori utilizzati per la rilevazione dei livelli di servizio sono i seguenti.

PSS/Intervento	Livello di servizio	Valore di soglia	Penale
Cruscotto di monitoraggio tecnico e dei servizi	Data di consegna del documento di progettazione	10 giorni dalla data di consegna prevista	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo sino al trentesimo giorno
PSS Servizi ANPR fase di polamento iniziale	Data della consegna dell'analisi dei requisiti		€ 500,00 per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo e sino al sessantesimo
Subentro APR e AIRE			€ 750,00 per ogni giorno di ritardo successivo al sessantesimo
Servizi di identity e access e management			
Servizi di registrazione e di notifica degli eventi anagrafici			
Servizi di consultazione ed estrazione per i comuni			
Servizi di certificazione			
Sito WEB di ANPR			
Sistema di business intelligence			
PSS Ulteriori servizi ANPR			


Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

PSS/Intervento	Livello di servizio	Valore di soglia	Penale
Cruscotto di monitoraggio tecnico e dei servizi	Comunicazione di disponibilità del cruscotto per la verifica funzionale	10 giorni dalla data di consegna prevista	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo sino al trentesimo giorno
PSS Servizi ANPR fase di popolamento iniziale	Comunicazione di disponibilità dell'applicazione per la verifica funzionale		€ 500,00 per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo e sino al sessantesimo
Subentro APR e AIRE			€ 750,00 per ogni giorno di ritardo successivo al sessantesimo
Servizi di identity e access e management			
Servizi di registrazione e di notifica degli eventi anagrafici			
Servizi di consultazione ed estrazione per i comuni			
Servizi di certificazione			
Sito WEB di ANPR			
Sistema di business intelligence			
PSS Istituzione nuovo comune			

PSS/Intervento	Livello di servizio	Valore di soglia	Penale
PSS Continuità operativa dei sistemi attuali	Tempi di consegna della relazione mensile	10 giorni dalla data di consegna prevista	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo sino al trentesimo giorno
PSS Comune da migrare ANPR	Tempi di consegna della relazione mensile		€ 500,00 per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo e sino al sessantesimo
PSS Pianificazione operativa ANPR	Tempi di consegna della relazione mensile		€ 750,00 per ogni giorno di ritardo successivo al sessantesimo
Infrastruttura fisica	Data della comunicazione di disponibilità di ciascun ambiente		
Certificazione porta di dominio	Comunicazione di avvenuto conseguimento della certificazione		
Disaster Recovery	Data di consegna del DRP		
Piano della sicurezza	Data di consegna del documento		
Base dati ANPR	Data della consegna del documento descrittivo della struttura fisica di ANPR		
Specifiche di interfaccia consolidate	Data della consegna della versione finale		


Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

PSS/Intervento	Livello di servizio	Valore di soglia	Penale
PSS Comuni, PA ed ENTI ANPR	Tempi di consegna della relazione mensile		
PSS Estrazioni specifiche a richiesta	Tempi di consegna della relazione mensile		

Intervento	Indicatore	Valore di soglia	Penale
Servizio di assistenza Viminale	Percentuale chiamate evase (per chiamate entrate nel sistema non superiore a 3.500 su base mensile)	Rapporto non inferiore al 95%	0,125% del corrispettivo per ogni punto percentuale in meno
Assistenza centrale	Disponibilità del servizio	dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì	€ 455,00 per ogni ora di mancata disponibilità del servizio
	Tempo di attesa prima della risposta dell'operatore	entro 40 secondi nel 95% dei casi	€ 450,00 a superamento della soglia nel quadrimestre
		e comunque entro 120 secondi nel 100% dei casi	€ 550,00 a superamento della soglia nel quadrimestre
	Chiamate cosiddette "perse"	<= 5% delle chiamate totali	€ 0,5 per ogni evento che non rispetta il LdS
Conduzione tecnica sistemistica e operativa dei sistemi open centrali	Disponibilità complessiva del sistema ANPR (h24 dal lunedì alla domenica)	98,5%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato
Conduzione tecnica sistemistica e operativa dei sistemi open centrali	Tempo di risposta servizi in tempo reale	Entro 2 secondi nel 95% dei casi	€ 100,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato
Conduzione tecnica sistemistica e operativa dei sistemi open centrali	Tempo di risposta richieste in differita	Entro il giorno lavorativo successivo per il 95% delle	Il livello di servizio si applica nell'ultimo quadrimestre dell'anno, nel quale si completa il piano di subentro


Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Intervento	Indicatore	Valore di soglia	Penale
		richieste pervenute entro le ore 14 (massimo 10.000 richieste nella giornata)	dei comuni. Nel periodo di subentro, si procederà, in ogni caso, al calcolo senza applicazione delle penali
Disaster recovery base	Disponibilità del servizio	98%	€ 250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato
Disaster recovery esteso	Tempo di ripristino in caso di disastro	24 ore	€ 0,05 per SPEC per ogni ora di ritardo successiva alle 24 ore
Servizi ANPR - Fase di popolamento automatico iniziale	Indice difettosità per il software in garanzia	50 difetti segnalati per 1000 FP (o FP equivalenti) in esercizio alla fine periodo di ciascun quadrimestre	€ 1.700,00 per ogni scostamento unitario rispetto al valore di soglia
Servizi ANPR - Fase 2 del Piano generale di progetto			
Istituzione nuovo comune			
	Difettosità/non conformità al primo collaudo	0 errori rispetto ai casi di test riportati nel "piano di test"	€ 500,00 per ogni errore riscontrato in obiettivi di dimensione fino a 100 FP
			€ 400,00 per ogni errore riscontrato in obiettivi di dimensione superiore a 100 FP

3. Costi della fornitura

3.1 Composizione dei costi

L'Amministrazione informa che le attività e i servizi del contratto in esame, in conformità con quanto previsto dal Protocollo, sono stati definiti sulla base di metriche e importi unitari previsti dal Contratto Quadro 2006-2011 stipulato tra MEF e 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.

L'Amministrazione puntualizza che gli importi unitari di cui sopra sono stati già oggetto di specifica congruità da parte del CNIPA con i pareri 159/2005 e 27/2009, e sono stati rideterminati a seguito delle previste attività di benchmarking dal Dipartimento delle



Agenzia per l'Italia Digitale

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Finanze, da ultimo con lettera del 19 dicembre 2013 prot. n. DF.DSI.U.0002201.19-12-2013. Essi sono riportati nella tabella che segue.

Tabella 1: corrispettivi unitari

Servizio	Unità di corrispettivo	Corrispettivo
Conduzione T/S/O Mainframe	per Milioni di MIC/mese	€ 451,09
Conduzione T/S/O Open	per SPEC/mese	€ 1,357
Conduzione T/S Periferica	per Posto di lavoro in rete al mese	€ 17,96
Posta Elettronica		
- Ampliamento	una tantum	€ 3,14
- Base	per Mailbox al mese	€ 3,73
- Certificata	per Mailbox al mese	€ 4,53
- Archiving	per Mailbox al mese	€ 0,67
Servizio Internet		
- Base	per Utente al mese	€ 0,66
- Esteso	per Utente al mese	€ 2,56
Esercizio Rete	per Apparato attivo di rete gestito al mese	€ 3,69
Assistenza Centrale agli utenti		
- Livello I	per Incidente risolto	€ 5,86
- Livello II	per Incidente risolto	€ 20,13
Manutenzione sw in Esercizio		
- Function Point	per Function Point/mese	€ 2,20
- KLOC	per KLOC/mese	€ 22,62
- Giorni/Persona	per Giorno/Persona	€ 352,66
Sviluppo e MEV - Software Custom	per Function Point	€ 207,27
Sviluppo soluzioni personalizzate	per Giorno/Persona	€ 377,67
Estensione	per Giorno/Persona	€ 433,82
Disaster Recovery - Base	per Gbyte al mese	€ 11,13
Disaster Recovery - Esteso	per Milione di MIC/mese	€ 3,92
	per SPEC/mese	€ 0,272
Supporto		
- Istituzionale	per Giorno/Persona	€ 516,56
- Direzionale	per Giorno/Persona	€ 516,81
- Soluzioni innovative	per Giorno/Persona	€ 413,69
- Progettuale operativo	per Giorno/Persona	€ 434,74
- Governo Contratto Esecutivo	per Giorno/Persona	€ 532,49
- Gestione Acquisti	per Giorno/Persona	€ 410,41
- Viaggi	per ciascun viaggio	€ 376,54
- Trasferte	per Giorno/Persona	€ 160,29

Nella tabella che segue viene riportata la composizione analitica dell'importo contrattuale, evidenziando la metrica, le quantità e i corrispettivi unitari utilizzati per il calcolo. Tutti gli importi sono espressi in euro IVA esclusa.


Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Tabella 2: composizione importi della fornitura

PSS	Obiettivo	Metrica	Quantità	C.U.	Importo complessivo
Assistenza centrale		chiamate risolte al I livello	28.440	5,86	166.658,40
		chiamate risolte al II livello	28.860	20,13	580.951,80
		TOTALE			747.610,20
Conduzione tecnica sistemistica e operativa dei sistemi open centrali	SPEC sistemi INA-SAIA ed AIRE		109.200	1,357	148.184,40
	SPEC ambiente ANPR		1170.396	1,357	1.588.227,37
	canone SPC		10	2881,04	28.810,40
	TOTALE				1.765.222,17
Disaster Recovery di base	DR base - GB gestito		12.000	11,13	133.560,00
	TOTALE				133.560,00
Disaster Recovery esteso	SPEC in DR esteso		286.843	0,27	78.021,30
	canone SPC		6	4239,48	25.436,88
	TOTALE				103.458,18
Continuità operativa dei sistemi attuali	Servizio di assistenza ai comuni e alle PA centrali	chiamate risolte al I livello	1.200	5,86	7.032,00
		chiamate risolte al II livello	1.900	20,13	38.247,00
	Sblocco anomalie	gg-pp di supporto progettuale operativo	33	434,74	14.346,42
	Gestione e manutenzione del centralino	gg-pp di supporto sol. Innovative	4	413,69	1.654,76
	Supporto AIRE	gg-pp di supporto progettuale operativo	40	434,74	17.389,60
	Coordinamento e monitoraggio del servizio di assistenza	gg-pp di supporto progettuale operativo	10	434,74	4.347,40
	TOTALE				83.017,18
Comune da migrare ANPR		N. comuni da migrare	98.901	9,78	967.251,78
		TOTALE			967.251,78
Pianificazione operativa ANPR		gg-pp di supporto direzionale	254	516,81	131.269,74
		gg-pp di supporto progettuale operativo	39	434,74	16.954,86
		gg-pp di governo del contratto esecutivo	52	532,49	27.689,48
		TOTALE			175.914,08
Servizi infrastrutturali	Infrastruttura fisica	gg-pp di supporto direzionale	225	516,81	116.282,25
		gg-pp di supporto sol. Innovative	292	413,69	120.797,48
		gg-pp di superporto progettuale operativo	210	434,74	91.295,40
	Certificazione porta nodo sussidiario	gg-pp di supporto direzionale	55	516,81	28.424,55
		gg-pp di supporto progettuale operativo	53	434,74	23.041,22
		gg-pp di supporto sol. Innovative	25	413,69	10.342,25