

In particolare, sono state dapprima selezionate, anche mediante un'approfondita analisi dei fabbisogni della Pubblica Amministrazione, le merceologie oggetto di sperimentazione, ovvero:

- Server Blade, elaboratori composti unicamente da uno o più processori, memoria RAM e controlli di rete;
- Vestuario per la Polizia di Stato, divise ed uniformi con destinazione esclusiva (Ministero dell'Interno);
- Vestuario per le altre PAC, abiti da lavoro (articoli di vestuario destinati ad attività ordinarie generiche, non specializzate, ecc.) e divise ed uniformi (articoli destinati alle Forze Armate/militari e Corpi speciali dello Stato e/o delle Amministrazioni Locali);
- Storage fascia alta, che offre la possibilità di consolidare lo storage e migliorare la protezione dei dati e i processi di gestione dello storage stesso grazie a una rete dedicata ad elevate prestazioni.

Nel corso del 2008 si è, poi, proceduto alla predisposizione della strategia ed all'estensione della documentazione di gara, che per la merceologia Server Blade è stata pubblicata nel corso del IV trimestre. A questa fase di sperimentazione hanno aderito, attraverso formale delega alla stazione appaltante per l'AQ Server Blade e Storage di fascia alta, cinque Amministrazioni (Comuni di Brescia e Venezia, la Regione Veneto, la Provincia di Bologna, il Ministero della Giustizia).

### 5.2.3 Marketplace e Gare telematiche

Il Mercato Elettronico della P.A. ha confermato - in un anno caratterizzato dalla obbligatorietà per le Amministrazioni Centrali nell'utilizzo dello strumento per gli acquisti sotto la soglia comunitaria - la piena complementarietà al sistema delle Convenzioni.

In particolare, il valore del transato al 31/12/2008 risulta essere pari a 172 mln di euro (circa il +106% rispetto al 2007); tale incremento è riconducibile, oltre che al fattore "obbligatorietà" per le Amministrazioni Centrali e Periferiche dello Stato, anche alla maggiore confidenza e fidelizzazione che le Amministrazioni hanno mostrato verso tale strumento innovativo di acquisto.

I risultati ottenuti possono essere così riassunti:

- consolidamento della gamma di prodotti offerti: 17 categorie merceologiche per le quali sono state intraprese azioni di bonifica dei cataloghi disponibili sul sistema;
- estensione dei bandi: Arredi, Materiale Igienico Sanitario, Ainfo, Office, per garantire maggiore ampiezza e profondità di gamma ai prodotti identificati come ad elevato transato;
- incremento degli articoli pubblicati: 539.725 articoli;
- ampliamento dei fornitori abilitati: disponibili 3.692 cataloghi di 2.088 fornitori di cui più della metà appartenenti a piccole e medie imprese;

- estensione della copertura geografica: presenza su oltre il 50% del territorio nazionale di almeno 5 fornitori per un totale di 565 meta-prodotti;
- potenziamento dell'attività di on boarding factory allo scopo di favorire una maggiore copertura territoriale dell'offerta di prodotti e servizi sul Mercato Elettronico;
- miglioramento delle relazioni con il mercato attraverso il consolidamento della rete degli sportelli imprese attivati in collaborazione con le principali associazioni di categoria delle imprese;
- kit di firma digitale: distribuiti circa 300 kit gratuiti alle amministrazioni in aggiunta ai rinnovi dei certificati di firma (233);
- punti ordinanti registrati : 8.237 registrati;
- punti ordinanti "Attivi" (Amministrazioni che hanno effettuato almeno un ordinativo di fornitura negli ultimi dodici mesi): 4.288;
- transazioni e transato: 63.245 transazioni per un valore complessivo pari a circa 172 mln di euro;
- tipologia di transazione: 50.872 Ordini Diretti vs 12.373 Richieste d'Acquisto effettuate per un valore medio rispettivamente di circa 1.200 euro e 9.100 di euro;

Per quanto attiene le Gare Telematiche, nel corso del 2008 Consip ha utilizzato la modalità telematica di aggiudicazione nelle proprie convenzioni per circa il 35% delle iniziative gestite.

#### 5.2.4 *Marketing Strategico*

Le principali linee di attività 2008 del Marketing Strategico sono riconducibili all'analisi della domanda di beni e servizi per la Pubblica Amministrazione ed alla definizione della strategia complessiva di offerta dei servizi.

Gli ambiti di intervento sono stati essenzialmente due: il Programma di Razionalizzazione degli Acquisti delle PA e, nel periodo gennaio-giugno 2008, l'area dei servizi IT verso i Dipartimenti MEF e la Corte dei conti. Le attività sono state svolte in coerenza con il contesto normativo di riferimento, con le linee guida del MEF e con la pianificazione strategica aziendale.

La sintesi dei risultati per l'area Acquisti è rappresentata dal Piano Strategico di Marketing, che evidenzia le esigenze rilevate presso le PA, l'analisi dell'offerta Consip, i fattori critici di successo e la conseguente strategia di riposizionamento. Altri documenti prodotti in ambito Acquisti, contenenti indicazioni sui presidi merceologici da avviare nel corso del 2009, sono stati le Analisi di Fattibilità, le Analisi della Domanda, il Piano Merceologico e il Monitoraggio delle Centrali di Acquisto Territoriali (CAT). Più specificatamente le attività Acquisti si riferiscono a:

- analisi del mercato di riferimento, in termini di tipologie di Amministrazioni e di spesa affrontata per ciascuna merceologia;

analisi di fattibilità delle iniziative di razionalizzazione mediante gli strumenti disponibili (Convenzioni, MEPA, nuovi strumenti), tenendo in particolare considerazione la sostenibilità degli acquisti (sustainable procurement);

- analisi della domanda della PA, attraverso una pluralità di strumenti di indagine merceologica quali, ad esempio: formulari, bandi di gara, analisi del transato in Convenzione/MEPA, approfondimenti tecnici con le PA, banche dati e studi di settore, indagini di marketing;
- monitoraggio delle CAT, attraverso lo scouting dei bandi di gara e dei siti web, con l'obiettivo di raccogliere, analizzare e rendere disponibili informazioni in forma strutturata e agevolare la creazione di una cultura aziendale condivisa sul tema strategico delle Centrali di Acquisto;
- definizione del posizionamento del portafoglio di offerta e proposizione della strategia a tendere.

Relativamente all'area Acquisti proseguono inoltre le attività finalizzate a garantire la piena attuazione delle disposizioni contenute nella Legge Finanziaria 2008 in relazione all'adozione, per le Amministrazioni dello Stato, di un sistema di rilevazione dei fabbisogni correlati ad attività di funzionamento. L'obiettivo è quello di supportare, con specifico riferimento alle Amministrazioni dello Stato, le analisi della domanda attualmente svolte, nonché di contribuire all'elaborazione degli indicatori di spesa sostenibile previsti nella citata Legge Finanziaria.

Nell'ambito dell'area IT sono state svolte, nel primo semestre 2008, attività di supporto alle Direzioni interessate nell'analisi dell'attuale offerta IT e nella definizione di strategie di riposizionamento.

#### **5.2.5 Marketing operativo**

Le attività di *Marketing operativo*, sviluppate nel corso del 2008, hanno avuto come principali obiettivi il miglioramento e la diffusione dell'immagine del Programma, nonché il consolidamento della conoscenza dei clienti (esigenze e variabili di fidelizzazione).

Nel corso del 2008 i principali ambiti di intervento possono riassumersi come segue:

- Piano di Marketing 2009: redazione del Piano di marketing 2009, finalizzato ad individuare soluzioni efficaci e innovative da intraprendere nel 2009 per implementare la diffusione del Programma. Sono state sviluppate attività di analisi e segmentazione dell'utenza, utili alla definizione delle strategie/obiettivi di marketing, ed è stato posto l'avvio alla definizione di un sistema di monitoraggio, volto a verificare l'efficacia delle azioni poste in essere e il raggiungimento degli obiettivi, mediante indicatori di performance.
- Portale: aggiornamento e sviluppo dei contenuti del Portale; innovazione della grafica (nuova home page, nuova sezione MEPA, nuove schede descrittive delle convenzioni, accordi quadro); costruzione di *banner* promozionali relativi ad alcune convenzioni o ad iniziative specifiche; realizzazione di nuove guide e demo a supporto degli utenti. Per quanto concerne l'attività

progettuale, sono stati standardizzati i moduli d'ordine utilizzati nel Sistema delle Convenzioni ed è stata elaborata la nuova procedura di registrazione al Programma.

- Giornale degli acquisti: realizzazione di 6 numeri del Giornale degli Acquisti; produzione ed invio di 20 newsletter PA e Imprese e realizzazione del nuovo *layout* editoriale.
- *Brochure* e materiale promozionale: realizzazione delle nuove brochure del Programma, con una nuova veste grafica e riorganizzazione di tutti i contenuti informativi, in un'ottica incentrata sugli utenti (P.A. e Imprese) e su specifici ambiti di interesse (Mercato Elettronico, Acquisti verdi, Servizi agli immobili, Telecomunicazioni). Realizzate 4 email marketing promozionali su iniziative specifiche rivolte a target verticali di utenza. Realizzato una demo MePA in formato DVD dedicata alle PA utenti top del programma.
- Bonifica Alberatura delle Amministrazioni sul Portale: avvio dell'attività di revisione dell'Alberatura delle Amministrazioni presente sul Portale, che include la lista di tutte le PA registrate o 'registrabili' al Programma, con l'obiettivo di ottimizzare le aggregazioni per tipologia di Amministrazione ed allineare le Pubbliche Amministrazioni centrali al nuovo assetto organizzativo definito dal nuovo governo (accorpamento di ministeri, cambio di denominazione, etc.).
- Customer Care: definizione del piano di Customer Care che ha delineato le strategie DAPA in materia ed individuato le azioni da mettere in campo. In detto ambito sono stati totalmente rivisti i processi di gestione della corrispondenza DAPA proveniente da P.A. e Fornitori e della base di conoscenza a disposizione degli operatori del contact center del Programma. Gestione flussi richieste conseguenti all'attivazione del servizio equitalia.
- Monitoraggio Registrazioni utenti: avvio attività di monitoraggio delle richieste di registrazione al Programma degli acquisti al fine di ottimizzare il flusso delle attività svolte dall'Ufficio Registrazioni. Gestione flussi richieste conseguenti all'attivazione del servizio equitalia.

#### 5.2.6 Progetti a supporto

Il supporto consulenziale alle PP.AA. per il 2008 si è concretizzato nello sviluppo di 21 progetti inerenti le tematiche di consulenza tecnico-merceologica, di razionalizzazione organizzativa e di utilizzo degli strumenti di e-Procurement, mentre una particolare attenzione è stata prestata allo sviluppo del Sistema a Rete.

Il 2008 ha registrato un incremento progettuale significativo verso le amministrazioni - tanto centrali che territoriali - sulla scia della spinta propositiva di Consip che ha indotto l'incremento del numero delle progettualità volte a soddisfare specifiche esigenze.

Di seguito si riportano le Amministrazioni verso le quali sono stati promossi i principali progetti:

- Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca: definizione di una metodologia per il rilascio agli studenti delle scuole superiori di una "Student Card", unitamente alla predisposizione del bando di abilitazione di soggetti non istituzionali a fornire servizi attraverso la carta;
- Ministero della Difesa: predisposizione della documentazione di gara per le merceologie "Trasporto aereo e terrestre" e "Ristorazione collettiva";
- Ministero dell'Interno: predisposizione della documentazione per la gara "Ristorazione Collettiva";
- Agenzia delle Entrate: sottoscrizione del Protocollo di Intesa e attività propedeutiche alla pubblicazione di un nuovo avviso di gara;
- Corte dei Conti: predisposizione della documentazione di gara per la merceologia inerente la manutenzione delle macchine fotocopiatrici di proprietà;
- Ministero dell'Economia e delle Finanze: realizzazione della gara su delega per la merceologia "Ristorazione Collettiva" e stipula del relativo contratto;
- Ministero dell'Economia e delle Finanze: realizzazione della gara su delega per la merceologia Assicurazioni RC Auto;
- Ministero dell'Economia e delle Finanze: realizzazione della gara su delega per la merceologia "Pannelli Fotovoltaici";
- Ministero dell'Economia e delle Finanze: realizzazione della gara su delega per la merceologia "Carta Acquisti" (Social Card);
- Ministero dell'Economia e delle Finanze: selezione dei fornitori di buoni acquisto collegati alla "Carta Acquisti" (Social Card);
- Ministero dell'Economia e delle Finanze: realizzazione della gara su delega per la merceologia "Trasporto Valuta";
- Ministero dell'Interno: realizzazione della gara su delega per la merceologia "Sistemi di Videosorveglianza";
- Ministero dell'Economia e delle Finanze: realizzazione della gara su delega per la merceologia "Servizio Sanitario Integrato";
- Corte dei Conti: realizzazione della gara su delega per la merceologia "pannelli fotovoltaici";
- Consob: realizzazione della gara su delega per la merceologia "informatica";
- Regioni: nell'ambito del supporto tecnico/organizzativo finalizzato al miglioramento dell'efficienza dei processi di acquisto tramite lo sviluppo dell'analisi della domanda e l'utilizzo dell'e-procurement nell'ambito del Sistema a Rete, sono stati sottoscritti Accordi di Collaborazione con la Regione Abruzzo (21/2/2008), la Regione Toscana (12/9/2008) e la Regione Basilicata (19/12/2008). Sono state consolidate le attività propedeutiche alla sottoscrizione di Accordi di

**Collaborazione con le Regioni: Friuli Venezia Giulia, Veneto e Lazio.** Sono state inoltre avviate le attività propedeutiche alla stipula di Accordi anche con le Regioni : Umbria, Sicilia e Piemonte;

- Regione Veneto: realizzazione della gara sulla merceologia farmaci;
- Regione Abruzzo: realizzazione della gara sulla merceologia farmaci;
- Regione Basilicata: realizzazione della gara sulla merceologia farmaci;
- Regione Sicilia: realizzazione della gara sulla merceologia farmaci.

#### **5.2.7 Eventi di comunicazione**

Il 2008 è stato caratterizzato da numerosi eventi di comunicazione trasversali al Programma di razionalizzazione degli acquisti e da specifici eventi di formazione e informazione sul sistema delle Convenzioni, sul Mercato Elettronico della PA e sul nuovo Codice degli appalti.

Sono stati effettuati, su tutto il territorio nazionale, numerosi seminari diretti ad affiancare Pubbliche Amministrazioni ed Imprese nell'utilizzo del Mercato Elettronico, a promuovere le Convenzioni, in particolare le iniziative più complesse, oltre che a sensibilizzare gli attori coinvolti sulle tematiche inerenti gli acquisti verdi.

Particolare attenzione ha ricevuto l'organizzazione e la gestione dell'Evento "Premio MePA 2008" (aprile 2008).

#### **5.2.8 Altre iniziative trasversali del Programma**

L'individuazione e lo sviluppo di altre iniziative trasversali rappresentano un'ulteriore leva per promuovere presso le Amministrazioni un diverso approccio alle problematiche di razionalizzazione agli acquisti. In particolare:

- Equitalia: nel 2008 è stato emanato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze il Decreto n. 40 per l'attuazione delle disposizioni sui pagamenti delle pubbliche amministrazioni, ai sensi dell'art. 48-bis D.P.R. 29 settembre 1973 n. 602. Successivamente, il Ministero, la Consip S.p.A. ed Equitalia S.p.A hanno stipulato una Convenzione per regolamentare un rapporto di collaborazione che ha ad oggetto la realizzazione da parte di Consip di servizi informatici e di contact center a supporto del servizio di verifica degli adempimenti. Le attività svolte da Consip per il servizio di verifica degli adempimenti hanno riguardato in particolare:
  - la realizzazione e l'evoluzione della procedura di registrazione ondine, accessibile dal Portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), per l'abilitazione degli operatori di verifica;
  - realizzazione del software per il collegamento tra il portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) ed il sistema informativo di verifica gestito da Equitalia;

- l'assistenza alla registrazione degli operatori di verifica, inclusa l'assistenza legale;
- la predisposizione, attivazione ed erogazione temporanea del servizio di contact center, già attivo per il Programma, adeguatamente potenziato per fornire informazioni ed assistenza di primo livello agli operatori di verifica e ai fornitori beneficiari dei pagamenti, dalla fase di registrazione, a quella di accesso al sistema informativo di verifica.

Dall'avvio del servizio sono stati registrati circa 33.562 utenti e sono state gestite ca. 30.000 richieste al contact center, con un andamento decrescente da aprile a dicembre.

- **Benchmark:** Sono stati realizzati gli strumenti web, fruibili dal portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), che consentono di effettuare la comparazione tra i prezzi espressi dalle Convenzioni Consip e le offerte pervenute alle Amministrazioni per eventuali acquisti in autonomia (benchmark). L'applicazione web realizzata per ogni famiglia di prodotti e servizi è costituita da configuratori dinamici attraverso i quali le PA, scegliendo tra una serie di opzioni legate alle caratteristiche tecniche ed ai servizi dei beni disponibili, verificano il prezzo presente in Convenzione per il prodotto individuato, confrontabile con quelli rilevati dall'Amministrazione o a questa offerti. Nel corso del 2008 sono stati resi disponibili complessivamente 36 strumenti per il Benchmark relativi a 28 Convenzioni. Dal mese di aprile al 31 dicembre 2008 il numero di accessi allo strumento registrati è superiore a 12.000.
- **GPP:** il progetto ha l'obiettivo di elaborare - di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze ed in collaborazione con il Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare e d'intesa con il Ministero dello Sviluppo economico - un piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione. Il documento sintetizza la strategia adottata dalla pubblica amministrazione ai fini della diffusione del GPP in ambito nazionale, le categorie merceologiche oggetto di analisi, gli obiettivi ambientali quali-quantitativi, gli aspetti metodologici generali, anche in coerenza con il D. Lgs 12 aprile 2006, n. 163, articolo 68, che sottolinea la necessità di tenere in considerazione gli aspetti di tutela ambientale nell'individuazione delle specifiche tecniche degli appalti pubblici. Nel 2008 l'azione adottata ha favorito la diffusione di modelli di consumo/acquisto sostenibili, che puntino a razionalizzare la spesa pubblica attraverso l'analisi del ciclo di vita del prodotto anche in termini di costo, ed a stimolare l'investimento delle imprese sul fronte dell'innovazione e della crescita orientato allo sviluppo di soluzioni eco-compatibili. Relativamente all'attuazione del Piano di Azione Nazionale, il contributo si è concretizzato nella redazione dei criteri minimi atti ad individuare prodotti a ridotto impatto ambientale nella categoria delle apparecchiature IT (personal computer desktop e portatili, stampanti, fotocopiatori e stampanti multifunzione) e dei prodotti cartacei. Tali criteri sono stati inseriti in circa il 60% delle convenzioni attive e nei principali bandi del Mercato Elettronico.
- **Sistema a rete:** le attività svolte hanno consentito il consolidamento delle relazioni con le amministrazioni territoriali attraverso un maggior radicamento nel territorio, al fine di rilanciare e

rafforzare il Programma di razionalizzazione degli acquisti e di sviluppare il Sistema a Rete in base a quanto definito nell'accordo approvato il 24 gennaio 2008 nell'ambito della Conferenza Stato-Regioni, in applicazione dell'articolo 1, comma 455-457 della legge finanziaria 2007. Il citato accordo, finalizzato alla costituzione del Sistema a Rete, ha aperto nuovi scenari e nuove opportunità di sviluppo per il Programma di razionalizzazione degli acquisti, soprattutto nell'ottica della creazione di un sistema nazionale di e-procurement. Le attività svolte nel corso dell'anno, infatti, in tema di relazione con le realtà territoriali, in particolare Regioni e Centrali di Acquisto Territoriali, sono state finalizzate al supporto dei processi di razionalizzazione in termini di condivisione delle competenze acquisite, collaborazione strategica e valorizzazione delle partnership (cfr paragrafo 5.2.6). Tali collaborazioni sono fortemente orientate, oltre che ad una più generale innovazione e ricerca di efficienza dei processi di acquisto, ad una forte attenzione alla spesa sanitaria.

## **6. Pianificazione Operativa**

La pianificazione operativa garantisce - attraverso l'azione di pianificazione e program management - la trasposizione degli indirizzi strategici in linee di lavoro, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di efficacia, efficienza e livelli di servizio nei confronti di clienti, fornitori e *stakeholder*.

### **Pianificazione**

È proseguito, anche per il 2008, il contributo per assicurare - in collaborazione con l'area del Controllo Direzionale, del Program Management e delle Direzioni di linea - l'indirizzo ed il governo del processo di pianificazione dell'azienda, in particolare attraverso la predisposizione del piano annuale Consip, nonché la gestione delle Convenzioni con il MEF.

Le principali attività svolte dall'area nel corso del 2008 hanno riguardato in particolare:

- l'elaborazione del Piano Strategico Triennale Acquisti, come richiesto dalla nuova Convenzione Acquisti MEF-Consip sottoscritta il 29 gennaio 2008;
- il contributo e supporto alla ridefinizione e predisposizione della nuova Convenzione IT MEF-Consip in scadenza il 31 dicembre 2008, nell'ambito di un gruppo di lavoro interdirezionale;
- il contributo al miglioramento dei processi e delle modalità di pianificazione operativa;
- l'impostazione e una prima elaborazione del nuovo documento di programmazione delle attività;
- il supporto al MEF, relativamente all'area Tesoro, nella redazione della relazione annuale sullo stato della informatizzazione della Pubblica Amministrazione Centrale del CNIPA;
- il supporto al MEF, relativamente all'area Tesoro, nella redazione del piano triennale per l'ICT del CNIPA.

### **Program Management**

Le principali attività di program management svolte nel 2008 hanno riguardato - nel contesto definito dalle linee di indirizzo e dalla pianificazione strategica aziendale - il monitoraggio e controllo del Programma di razionalizzazione degli acquisti, la verifica dell'efficacia e dell'efficienza dei piani annuali dipartimentali per l'ICT e dei relativi progetti, nonché la qualità delle forniture e alla customer satisfaction.

Nell'ambito del monitoraggio e controllo del Programma di razionalizzazione, si è provveduto:

- alla redazione del Piano Annuale delle Attività (P.A.A.) e alla sua revisione;
- alla raccolta di tutti i dati relativi all'attuazione del P.A.A., e alla presentazione al MEF dei rapporti trimestrali (S.A.L. e S.A.C.);

- alla produzione, con cadenza mensile, dei “flash report” online su convenzioni, cataloghi elettronici, aste telematiche, MEPA;
- alla Relazione sullo stato di raggiungimento degli obiettivi legati alla parte variabile della remunerazione.

Per quanto attiene, invece, il supporto alla pianificazione e monitoraggio dei Piani Annuali Dipartimentali per l'ICT, le principali attività hanno riguardato:

- la redazione dei Piani Annuali ICT per i Dipartimenti del MEF, per il MISE-DPS e per la Cdc;
- il monitoraggio dei Piani, in particolare per quanto relativo alla spesa (oneri a rimborso);
- il supporto all'Amministrazione sulle variabili economico-finanziarie della spesa informatica (previsioni per capitolo di spesa, controllo di gestione);
- la predisposizione della documentazione per gli adempimenti di Convenzione (Schede Iniziative/Servizio, Scheda Acquisizioni, PEA trimestrale);
- la stesura Relazione annuale sul conseguimento degli obiettivi di Convenzione e sulla determinazione del corrispettivo variabile;
- la redazione dei rapporti per il Monitoraggio da trasmettere al CNIPA (contratti di grande rilievo).

Le attività inerenti il monitoraggio delle forniture, con specifico riferimento al Programma di razionalizzazione degli acquisti, hanno interessato:

- 4.243 verifiche ispettive su 15 convenzioni nazionali, così ripartite: Buoni Pasto ed. 4 (n. 1.230), Reti Locali ed. 2 (n. 34), Soluzioni di Videocomunicazione ed. 2 (n. 224), Autoveicoli noleggio ed. 5 (n. 157), Autovetture e 4x4 in acquisto ed. 2 (n. 309), Stampanti ed. 6 (n. 213), Carta in risme ed. 3 (n. 601), Facility Management per immobili uso ufficio ed. 1 (n. 464), Noleggio Fotocopiatrici ed. 9 (n. 107), Noleggio Fotocopiatrici ed. 11 (n. 236), Microsoft ed. 7 (n. 217), Pc Desktop ed. 8 (n. 42), Pc Portatili ed. 6 (n. 150), Acquisto Autoveicoli ed. 3 (n. 79), Energia Elettrica ed. 5 (n. 180);
- 12 survey su altrettante convenzioni, per un totale di 979 interviste telefoniche;
- analisi dei reclami effettuata su tutte le convenzioni attive o esaurite con contratti attivi.
- 2 survey sperimentali utilizzando il “meccanismo reputazionale”, per il monitoraggio del Mercato elettronico delle pubbliche amministrazioni.

Di tale attività si è dato riscontro al MEF con specifiche relazioni semestrali.

Per quanto relativo all'ICT, con riferimento al monitoraggio dei contratti di grande rilievo, disposto dall'art. 13 comma 2 del D.Lgs. 39/1993, si è provveduto al monitoraggio dei seguenti contratti:

- “**Contratto per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione dei sistemi di Bilancio e Finanza Pubblica del Sistema Informativo Integrato del MEF - Dip. RGS e della Corte dei Conti**”;
- “**Contratto per l'affidamento dei servizi per la manutenzione ed evoluzione dei sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato e delle Corte dei Conti - Lotto 1**”;
- “**Contratto per l'affidamento, in tre lotti, dei servizi per la manutenzione ed evoluzione dei sistemi informativi della Ragioneria Generale dello Stato e della Corte dei Conti - Lotto 2**”;
- “**Contratto esecutivo per i servizi di connettività e sicurezza nell'ambito del sistema pubblico di connettività (SPC-CON)**.

Infine, nell'ambito dell'attività di Customer Satisfaction si è provveduto alla realizzazione dell'indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione delle pubbliche Amministrazioni in relazione all'attuazione del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti.

L'indagine del 2008 - condotta in collaborazione con l'Università Federico II di Napoli - ha interessato un campione di 800 Amministrazioni utenti sia del Sistema delle Convenzioni che del Mercato Elettronico. I risultati dell'analisi sono stati analizzati mediante un modello statistico in grado di evidenziare il sistema di relazioni “causa-effetto” tra percezioni e livelli di soddisfazione. L'approccio metodologico utilizzato ha privilegiato la logica di continuità nell'analisi delle variabili considerate per garantire una comparabilità con i risultati delle precedenti indagini.

In generale è da segnalare nel 2008 un lieve incremento dell'indice complessivo di soddisfazione rispetto all'indagine precedente per gli utenti del Sistema delle Convenzioni (+1,6%), una lieve diminuzione per il Mercato Elettronico (-0,54%), come di seguito.

## **7. Research and Development**

L' Area R&D - in riporto gerarchico all'Amministratore Delegato - comprende l'Ufficio Studi, i Progetti Strategici e le Relazioni Internazionali.

### **Ufficio Studi**

L'Ufficio Studi svolge attività di consulenza e ricerca nel settore del *procurement* pubblico, sostiene l'avvio delle iniziative di razionalizzazione, in particolar modo attraverso la definizione delle strategie di gara per le convenzioni e per l'evoluzione delle infrastrutture IT del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Tra le principali iniziative avviate/svolte nel corso del 2008 si annoverano le seguenti:

- attività di supporto e consulenza interna relativa alle strategie di gara (formule di aggiudicazione, suddivisione in lotti, struttura dei contratti). Le attività di supporto interno sono state estese anche alla revisione dei disciplinari di gara. Tra le attività a più alto contenuto innovativo del 2008 si segnala l'introduzione di un meccanismo di incentivazione continua della qualità (c.d. *dual sourcing*) nella iniziativa di gara per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi conoscitivi e Data Warehouse del MEF e della Corte dei Conti.
- attività di formazione/informazione (didattica interna, seminari esterni) svolta dai membri dell'Ufficio Studi. Tra le attività didattiche si segnalano i due eventi formazione interna relativi alle formule di aggiudicazione, tenutisi nei mesi di aprile e maggio. Tra i numerosi eventi ai quali i membri dell'Ufficio Studi hanno partecipato in qualità di relatori, si segnala in particolare la 3° edizione della *International Public Procurement Conference*, tenutasi ad Amsterdam, in occasione della quale l'Ufficio Studi ha ricevuto il *Best Full Paper Award*, per uno studio sulle implicazioni economiche degli Accordi Quadro.
- supporto scientifico all'applicazione dei nuovi strumenti di e-procurement. In particolare, nel corso del 2008, l'Ufficio Studi ha fornito supporto alla realizzazione di 3 iniziative di Accordo Quadro, due afferenti alla Direzione DAPA (Server e Vestiario), una afferente alla Direzione Finanza Pubblica (relativa a servizi di consulenza e sviluppo IT per il Ministero dell'Economia e delle Finanze).
- attività di consulenza interna. Nel 2008 l'Ufficio Studi ha avviato: i) un tavolo di lavoro per la definizione di un indice di complessità delle convenzioni Consip; ii) ha definito, in collaborazione il Team di Monitoraggio delle Forniture, un Questionario per la rilevazione della percezione delle pubbliche amministrazioni rispetto all'adeguatezza degli schemi di contratto delle convenzioni e della struttura delle penali.
- attività di studio e ricerca. L'Ufficio Studi ha portato avanti 3 filoni di ricerca relativi: i) all'analisi economico-giuridica di alcuni strumenti innovativi previsti dalla normativa sugli appalti; ii) allo studio di meccanismi di gara e strumenti contrattuali in grado di migliorare la performance dei fornitori nell'esecuzione dei contratti; iii) all'analisi quantitativa del comportamento dei fornitori, con riferimento sia ad acquisti sotto soglia effettuati tramite il Mercato Elettronico delle Pubblica

Amministrazione sia ad appalti sopra soglia, relativi a contratti quadro per l'affidamento di servizi professionali nel settore IT.

L'attività di ricerca ha permesso, inoltre, la pubblicazione di 6 working paper, di cui tre pubblicati nella collana dei "Quaderni Consip", due sulla collana FEEM (Fondazione Eni Enrico Mattei) ed uno nel *Journal of Public Procurement*. Di seguito si riporta l'elenco delle pubblicazioni:

- Quaderno Consip I/2008 - G. L. Albano, F. Dini e G. Spagnolo: "Strumenti a Sostegno della Qualità negli Acquisti Pubblici".
- Quaderno Consip III/2008 - G. L. Albano, F. Dini, M. Fana e Roberto Zampino: "Explaining Firms' Performance in E-Procurement Markets: Evidence from the Italian Government's Platform".
- Quaderno Consip IV/2008 - G. L. Albano, A. Ballarin, N. Dimitri: "Standard ed innovazione".
- Fondazione Eni Enrico Mattei (FEEM), Working Paper N. 86/2008 - G. L. Albano, F. Dini, e R. Zampino: "Bidding for Complex Projects: Evidence from the Acquisitions of IT Services".
- Fondazione Eni Enrico Mattei (FEEM), Working Paper N. 86/2008 - G.L. Albano e B. Cesi: "Past Performance Evaluation in Repeated Procurement: A Simple Model of Handicapping Handicapping".
- Journal of Public Procurement, Vol. 8 No.3 - G. L. Albano e M. Sparro: "A Simple Model of Framework Agreements: Competition and Efficiency".

Per quanto attiene, invece, le attività di rilevanza internazionale, gestite dall'Ufficio Studi, si annoverano:

- "EU Public Procurement Learning Lab". Alla fine del 2003, Consip - in collaborazione con il MEF e la Funzione Pubblica - ha avviato un'iniziativa finalizzata a condividere e diffondere le conoscenze sul tema dei processi di acquisto e dei relativi modelli operativi delle principali Istituzioni del public procurement dell'Unione Europea. Tale iniziativa denominata "EU Public Procurement Learning Lab", sotto il coordinamento generale di Consip, ha registrato nel corso degli anni un crescente successo, coinvolgendo fino ad oggi oltre 30 istituzioni, formando un nucleo stabile di 14 paesi.

Nel quadriennio 2004-2007 l'EU Lab ha portato avanti diverse attività di ricerca e *benchmarking*, con particolare riferimento ai temi delle piccole e medie imprese, dei meccanismi per il disegno ottimale delle gare d'appalto, delle centrali d'acquisto, dell'utilizzo di procedure elettroniche per gli acquisti pubblici.

A seguito della positiva esperienza di lavoro che ha interessato tale periodo, le attività sono proseguiti anche nel corso del 2008, con l'obiettivo di affrontare alcune tematiche di "frontiera", come le metodologie di calcolo dei risparmi realizzabili dalle centrali d'acquisto e alcune innovazioni introdotte dai recenti cambiamenti normativi (Direttive Comunitarie e Codice dei Contratti Pubblici), e le modalità di implementazione degli accordi quadro nei paesi membri.

- STEPPIN. Nel corso del 2006, Consip è risultata aggiudicataria di un bando di gara della Commissione Europea all'interno del 6° Programma Quadro "Ricerca, Sviluppo tecnologico, Formazione".

L'obiettivo dell'iniziativa (denominata STEPPIN - Standards in European Public Procurement lead to INnovation) è di stimolare l'innovazione attraverso il ricorso agli "standard" nel *public procurement*, e comprendere come questi sono attualmente utilizzati nei processi di acquisto dell'Unione Europea, al fine di sviluppare una tassonomia comune.

Il consorzio è costituito da 14 istituzioni pubbliche e private con competenza specialistica sulla standardizzazione e sul *procurement* pubblico.

Dopo una prima fase di condivisione del background pratico-teorico di riferimento sul legame tra acquisti, innovazione e standard avvenuta nel 2007, le attività del Consorzio nel 2008 si sono concentrate sulla finalizzazione del documento relativo alle linee guida sull'uso degli standard negli acquisti pubblici, "Using Standards in Public Procurement Processes to Promote Innovation - Best Theory", presentato il 13 Ottobre ad Amsterdam in occasione dell'incontro conclusivo del progetto.

### Progetti strategici

L'attività principale ha riguardato il progetto MEF/ISTAT. Anche nel 2008 il Ministero dell'Economia e delle Finanze, in collaborazione con l'ISTAT, nell'ambito delle proprie attività di rilevazione dei comportamenti della Pubblica Amministrazione Italiana, ha condotto un'indagine statistica sulle modalità di acquisto di beni e servizi da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

L'edizione 2008 è stata ampliata sia in termini di categorie merceologiche (28 rispetto alle 25 del 2007), che di Amministrazioni coinvolte (600 P.A. rispetto alle circa 500 del 2007), scelte in base alla rilevanza della spesa per consumi intermedi e alla rappresentatività in termini di copertura delle varie categorie di Amministrazioni. La rilevazione 2008, a differenza delle scorse edizioni, è stata condotta esclusivamente in modalità telematica grazie all'introduzione ed implementazione di un innovativo sistema che ha consentito di ottenere un incremento del 156% dei questionari ricevuti con una riduzione del 40% dei costi di gestione dell'indagine rispetto alla precedente modalità.

Le evidenze complessive della rilevazione 2008 hanno mostrato che è stato conseguito un risparmio medio di circa il 22% sui prezzi medi di acquisto praticati alle Amministrazioni, confermando il ruolo rilevante svolto sul mercato dal Sistema delle Convenzioni, sia in termini di "risparmi diretti" (rispetto ai prezzi ottenuti dalle PP.AA.) sia in termini di "risparmi indiretti" (effetto "benchmark", vale a dire la convergenza dei prezzi di beni e servizi verso i valori delle convenzioni che hanno costituito un parametro di riferimento per tutto il mercato).

Nell'ultima convenzione stipulata tra il MEF e l'ISTAT "Realizzazione e implementazione della rilevazione dei prezzi relativi a beni e servizi per le PP.AA. - Edizioni 2007-2008" (codice NB724), è

stata contemplata anche la realizzazione degli “Indici di deflazione” delle categorie merceologiche oggetto dell’analisi 2008.

L’elenco delle categorie merceologiche è stato fornito dal MEF; un documento con ulteriori informazioni sui contenuti delle singole categorie è stato fornito dalla CONSIP S.p.A.. Sulla base di tali informazioni, è stata effettuata dall’ISTAT un’analisi finalizzata all’individuazione degli indicatori di prezzo più appropriati (che coincidono o più si avvicinano ai contenuti delle categorie di interesse).

Nel dettaglio, per la maggior parte delle categorie, sono stati riportati indici dei prezzi alla produzione in base 2000=100; laddove tali indicatori non erano disponibili sono stati riportate le serie degli indici dei prezzi al consumo per l’intera collettività (NIC).

L’Indice Nazionale dei prezzi al consumo per l’intera Collettività è infatti utilizzato come misura dell’inflazione per l’intero sistema economico; in altre parole si considera la collettività nazionale come un’unica grande famiglia di consumatori, all’interno della quale le abitudini di spesa sono ovviamente molto differenti.

### Relazioni internazionali

La valorizzazione delle attività, dei risultati e delle best practice sviluppate da Consip implica un impegno rivolto anche al rafforzamento delle partnership con stakeholder istituzionali internazionali. Il potenziamento della dimensione internazionale consente di raggiungere elementi di comparazione concreti e una consapevolezza del livello di qualità e di innovazione dei servizi erogati.

In tale logica la funzione Relazioni Internazionali della Consip ha il compito di gestire e coordinare le relazioni internazionali dell’azienda e garantirne la più idonea esposizione estera. Le principali attività condotte nel 2008 sono:

- l’accoglienza di circa 25 delegazioni governative straniere che hanno richiesto di effettuare visite di studio in Italia, volte ad analizzare nel dettaglio sia il modello di centralizzazione degli acquisti elaborato sia le attività di consulenza sulle tecnologie ICT fornite al Ministero dell’Economia e delle Finanze (MEF);
- la conduzione di programmi di scambio di esperti di public eProcurement con altre organizzazioni internazionali operanti nel settore degli appalti quali: la Hansel finlandese, la PPA bulgara e il Public Procurement System della Corea del sud. Programmi che hanno previsto lo svolgimento di study visit da parte degli esperti, nei rispettivi paesi partner, al fine di approfondire tematiche di reciproco interesse e confrontare le proprie pratiche nel campo del public procurement;
- la partecipazione ad eventi e conferenze internazionali, ad alta visibilità, organizzati da qualificati operatori del settore, ONG e governi stranieri, anche al fine di presentare il modello italiano di e-procurement e alcune tra le migliori pratiche condotte nel settore degli appalti pubblici e della consulenza ICT.

il coordinamento dei tavoli europei sull'e-procurement. Consip è membro del gruppo di lavoro - avviato nel 2008 - con il MEF, il Ministero delle riforme della PA e dell'Innovazione (Dipartimento dell'Innovazione e Dipartimento per il Coordinamento delle politiche comunitarie), l'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici e il CNIPA, dedicato alla definizione dello stato dell'arte attuale della partecipazione italiana ai tavoli europei sull'e-procurement nella prospettiva di individuare indirizzi condivisi riguardo le tematiche di interesse e di ottenere una più ampia visione d'insieme e un'armonizzazione delle varie istanze.

L'attività del gruppo di lavoro, sino ad oggi è consistita nella realizzazione di seminari tematici finalizzati alla condivisione delle conoscenze e nell'avvio della redazione di *position paper* che evidenzino la linea di azione italiana in merito a ciascun macro tema connesso all'e-procurement. Obiettivo del gruppo di lavoro è la realizzazione, nel 2009, del piano di azione italiano di e-procurement.

Oltre a quanto sopra, si segnalano progettualità di particolare rilievo per esposizione e coinvolgimento internazionale, quali:

- Progetto PEPPOL. A partire dal maggio 2007, Consip ha sostenuto - su impegno del Ministero dell'Economia e delle Finanze - la partecipazione italiana ad un consorzio internazionale avente lo scopo di dar vita ad un progetto pilota denominato PEPPOL (Pan-European Public Procurement On Line). Il consorzio - formato da Italia, Norvegia, Austria, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania e Ungheria - utilizzerà un finanziamento da parte dell'Unione Europea per realizzare una soluzione integrata a livello transnazionale per l'interoperabilità tra i sistemi di e-procurement dei consorziati, che sia al contempo aperto all'utilizzo da parte di altri paesi. L'interoperabilità andrà implementata relativamente a 5 temi: firma digitale, dossier virtuale delle imprese, catalogo elettronico, ordine elettronico e fatturazione elettronica.

Dopo un periodo per la formulazione della proposta e la definizione del contratto di finanziamento con la Commissione Europea, il progetto è iniziato nel maggio 2008 (durata prevista di 36 mesi).

La compagine italiana risulta costituita dal Ministero dell'Economia e delle Finanze - istituzione italiana di riferimento per la materia dell'e-procurement - da Consip, CNIPA, CSI Piemonte, IntercentER e Infocamere. Consip avrà il compito di coordinare il sottoprogetto relativo al "catalogo elettronico", cui parteciperanno anche IntercentER e da CSI Piemonte. I primi sette mesi di progetto si sono concentrati sull'analisi dell'esistente, e sul disegno dell'architettura complessiva per lo scambio dei documenti elettronici tra i partecipanti.

- Twinning Bulgaria. Nel luglio 2008 è terminato - in linea con il piano di lavoro originario - il progetto di gemellaggio con l'Agenzia per gli Appalti Pubblici della Bulgaria (c.d. Twinning Bulgaria), avviato nel corso del 2006 e gestito da un Consorzio formato dal Dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze (amministrazione implementante), dall'Ufficio per gli Appalti Pubblici della Polonia (junior partner), dalla Consip e dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori Servizi e Forniture (mandated bodies).