

interoperabilità è relativa a cinque temi: *e-Signature*, *Virtual Company Dossier*, *e-Catalogue*, *e-Ordering*, *e-Invoicing*.

Oltre all'Italia, partecipano al progetto altri 11 paesi: Francia, Germania, Austria, Grecia, Svezia, Norvegia, Danimarca, Finlandia, Ungheria, Portogallo e Regno Unito (Scozia).

La partecipazione italiana è assicurata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, con il ruolo di istituzione italiana di riferimento in materia di *e-Procurement*, oltre che da Consip, che supporta il Ministero anche nei compiti di coordinamento, e da IntercentER e Infocamere. A Consip è stato affidato il compito di coordinare il sottoprogetto relativo al tema del "catalogo elettronico", cui partecipano anche IntercentER e CSI Piemonte.

Più in dettaglio il sistema PEPPOL si sviluppa intorno ai seguenti temi:

- la creazione di una infrastruttura tecnologica di trasporto per i documenti di *business* elettronici scambiati negli appalti pubblici, basata fondamentalmente su una serie di fornitori di servizi di accesso (AP - *Access Point* e SMP - *Service Metadata Publisher*), e su un registro centrale degli indirizzi di riferimento per ciascun utente finale (SML - *Service metadata Locator*);
- la creazione di una architettura organizzativo/istituzionale per la gestione dell'infrastruttura tecnologica di trasporto, basata su una *Coordinating Authority* centrale, su una serie di *Regional Authority* a livello locale, e su accordi standard (TIA - *Transport Infrastructure Agreement*) tra autorità centrali e locali e tra autorità locali e tra autorità locali e fornitori di servizi di accesso (AP e SMP)
- creazione di una Architettura di Interoperabilità di Impresa (EIA - *Enterprise Interoperability Architecture*), che si compone di una serie di *Building Block* per l'interoperabilità. In concreto tale attività riguarda:
 - o la creazione di Standard Internazionali (derivanti dal *Workshop CEN/BII*) per permettere lo scambio interoperabile (macchina-macchina) dei documenti chiave degli appalti, e in particolare di attestati di qualificazione agli appalti (*Virtual Company Dossier - VCD*), cataloghi d'offerta, cataloghi d'ordine, ordini, fatture, oltre ai certificati di firma digitale che accompagnano;
 - o la realizzazione di componenti *SW Open Source* che rispettano tali specifiche, e che mirano a contenere i costi di integrazione delle specifiche PEPPOL nelle piattaforme esistenti .

Il progetto ha raggiunto gli obiettivi della Commissione, realizzando una corposa serie di transazioni pilota che hanno ormai confermato la possibilità di abbattere le

barriere tecnologiche spesso esistenti non solo a livello *cross-border*, ma anche tra aree e comunità diverse all'interno di uno stesso paese, con investimenti spesso irrisori e con benefici molto grandi in termini di efficienza, anche per le PMI.

- Accoglienza di delegazioni governative straniere, che hanno effettuato visite di studio presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e presso la Consip, per analizzare il modello di centralizzazione degli acquisti nel nostro Paese. In particolare nel 2012 si sono svolti i seguenti incontri:
 - o Incontro con delegazione della Repubblica di Moldavia e della Romania, 29 Marzo 2011;
 - o Incontro con una delegazione del Ministero delle Finanze della Federazione Russa, 27 – 29 aprile 2011;
 - o Incontro con una delegazione della Repubblica Popolare Cinese, il 13 maggio 2011.

- Intervento ad eventi e conferenze internazionali, ad alta visibilità, organizzati da qualificati operatori del settore, organizzazioni internazionali e governi stranieri.

4.5.7 Indagine MEF/Istat

Nell'ambito delle proprie attività di rilevazione dei comportamenti della pubblica amministrazione, anche nel 2011 il Ministero dell'Economia e delle Finanze, utilizzando metodologie sviluppate da ISTAT, ha condotto un'indagine statistica sulle modalità di acquisto di beni e servizi da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

L'edizione 2011 ha previsto l'analisi di 22 categorie merceologiche ed un campione statistico di amministrazioni coinvolte pari a 566, scelte in base alla rilevanza della spesa per consumi intermedi ed alla rappresentatività in termini di copertura dei vari comparti (Stato, Enti Locali, Sanità e Università).

Il numero delle amministrazioni coinvolte che hanno risposto positivamente ha fatto registrare un incremento di circa il 3%; il numero dei questionari ricevuti è invece

diminuito del 7%, ovvero 43.775 rispetto a 46.989. Tale decremento non ha, però, modificato la significatività dei risultati.

I risultati complessivi della rilevazione hanno confermato le stime di risparmio effettuate, evidenziando un risparmio medio di circa il 20,3% sui prezzi medi di acquisto ottenuti dalle amministrazioni.

I risultati dell'indagine, come ogni anno, sono pubblicati sul sito del Ministero dell'Economia e delle Finanze, Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi, sezione della razionalizzazione degli acquisti.

Nel corso del 2011 sono state avviate le attività per la stipula di una convenzione con l'ISTAT al fine di procedere all'identificazione di un nuovo campione di amministrazioni per le future indagini.

4.5.8 Monitoraggio delle forniture

Nell'ambito del Sistema delle Convenzioni, le attività di monitoraggio delle forniture hanno il fine di verificare il rispetto, da parte dei fornitori aggiudicatari, dei livelli di servizio previsti per l'adempimento degli ordinativi emessi dalle amministrazioni.

Anche per il 2011, il monitoraggio del livello qualitativo delle forniture erogate è stato effettuato attraverso l'utilizzo di strumenti di controllo quali verifiche ispettive, *survey* e analisi dei reclami.

Nel primo trimestre dell'anno, la continuità delle attività di verifica ispettiva è stata garantita dall'estensione del contratto stipulato nel 2010, che ha avuto termine nel mese di marzo. Contestualmente, è stata conclusa la procedura di gara comunitaria per la selezione del nuovo Organismo di Ispezione, così garantendo la continuità delle attività di verifica su Convenzioni e Accordi Quadro.

A consuntivo, sono state svolte circa 2.600 verifiche ispettive sulle diverse Convenzioni ed effettuate 6 indagini telefoniche (*survey*). Per la valutazione del livello di soddisfazione percepita dalle PPAA rispetto alle prestazioni dei fornitori, sono stati coinvolti, attraverso interviste mirate, circa 1.200 Punti Ordinanti che hanno acquistato attraverso il Sistema delle Convenzioni.

L'analisi dei dati raccolti attraverso gli strumenti di monitoraggio conferma anche per il 2011 un sostanziale rispetto, da parte dei fornitori, dei livelli di servizio contrattualmente previsti.

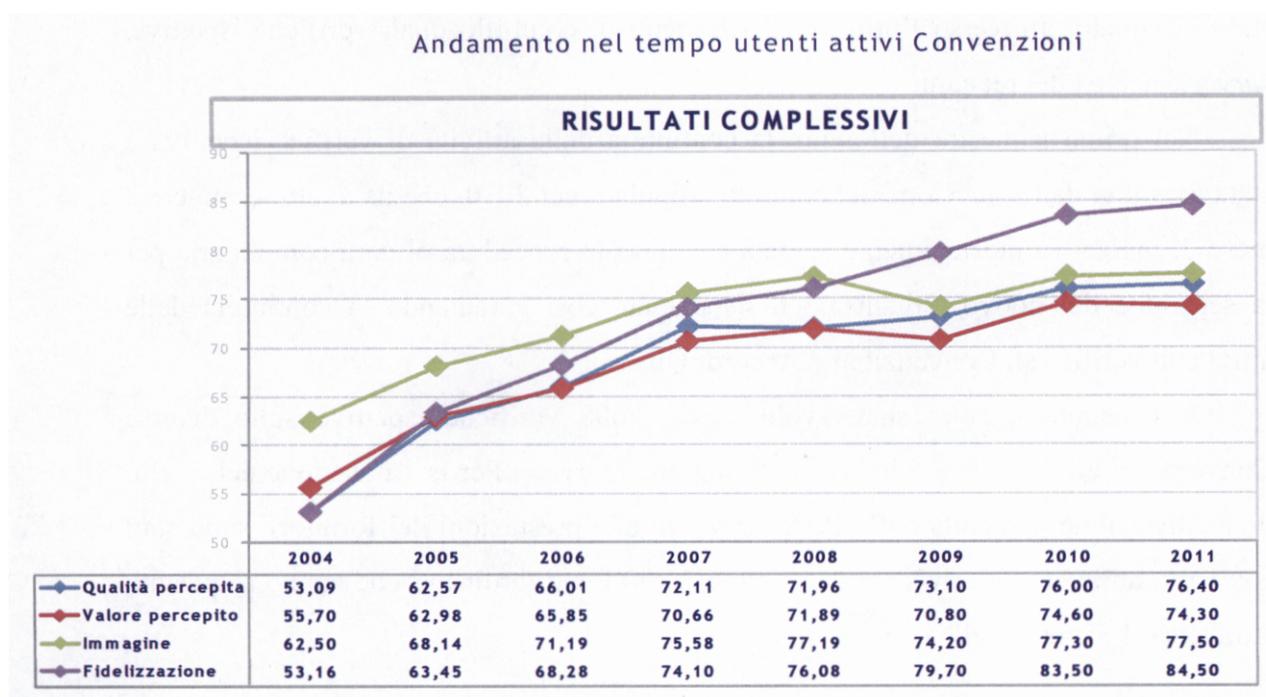
4.5.9 Customer satisfaction

Le indagini di *customer satisfaction* sul Programma di razionalizzazione degli acquisti per beni e servizi della Pubblica Amministrazione costituiscono un fondamentale strumento di analisi e verifica della percezione del Programma da parte delle amministrazioni. I risultati di dette indagini contribuiscono ad individuare eventuali elementi di correzione da introdurre nelle strategie e nelle azioni da adottare, al fine di promuovere un sempre maggiore apprezzamento del Programma stesso da parte delle amministrazioni e, conseguentemente, un suo più esteso utilizzo.

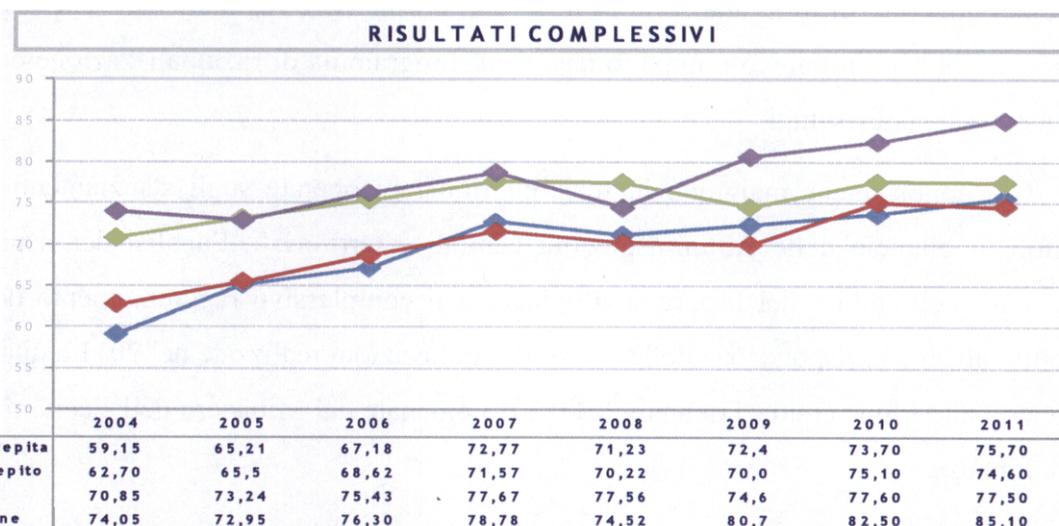
Lo studio per l'anno 2011 ha confermato i risultati positivi complessivamente registrati negli ultimi anni.

Il grafico in “figura 5” mostra il trend dei principali valori legati all'indagine di *customer satisfaction* dal 2004 al 2011.

Fig. 5: Trend di valori della *customer satisfaction* 2004-2011



Andamento nel tempo utenti attivi Mercato Elettronico



Dall'indagine svolta nel 2011 e basata su di un campione complessivo di 2.500 amministrazioni utenti del Sistema delle Convenzioni e del Mercato Elettronico (vs un campione di 2.200 utenti nel 2010), emerge una stabilità del valore percepito di detti strumenti (valore medio Convenzioni 74,3 Mercato Elettronico 74,6).

Gli utenti continuano a manifestare un alto livello di soddisfazione relativamente alle diverse componenti di qualità delle iniziative, in particolar modo rispetto alla corrispondenza tra i prodotti in catalogo/convenzione e quelli acquistati (valore medio Convenzioni 8,22; valore medio Mercato Elettronico 8,13), alla completezza della documentazione e precisa definizione delle formule contrattuali (valore medio Convenzioni 7,94) e alla numerosità dei fornitori per categoria di prodotto (valore medio Mercato Elettronico 8,4).

Gli utenti attivi continuano a dimostrare un'alta fidelizzazione nei confronti del Programma e, come per la precedente edizione, gli intervistati identificano tra i principali benefici derivanti dall'utilizzo del Programma la garanzia di maggior trasparenza e tracciabilità delle procedure di acquisto unitamente alla loro semplificazione.

5 Conclusioni

Nel corso del 2011 l'acuirsi della crisi finanziaria ha reso necessaria l'adozione, da parte del governo, di tutta una serie di interventi normativi e regolamentari che hanno avuto, tra l'altro, un notevole impatto anche sul Programma di razionalizzazione degli acquisti e sui suoi risultati.

Ciò nonostante e malgrado le sensibili riduzioni operate sugli stanziamenti sui capitoli di bilancio delle Amministrazioni centrali e territoriali, l'analisi dei risultati conseguiti nell'ambito del Programma evidenzia il complessivo raggiungimento degli obiettivi attesi e la rispondenza delle strategie e delle azioni realizzate nel 2011 a quanto indicato nelle Linee Guida Triennali 2011-2013 emanate dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il Sistema delle Convenzioni, che ne costituisce un tradizionale strumento e pilastro, ha generato anche per l'anno di interesse un volume di transato superiore alle attese, seppur in lieve flessione rispetto al 2010, riconducibile tanto al consolidato fattore di obbligatorietà di acquisto per le Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato su un paniere definito di merceologie, quanto alla disponibilità, nell'arco dell'anno, di iniziative a elevato transato potenziale.

Il MePA ha confermato la propria valenza quale soluzione tecnico organizzativa avanzata, come tale riconosciuta in ambito transnazionale, per creare un luogo di incontro diretto tra domanda e offerta, nel quale tanto le piccole e medie quanto le micro imprese possono diventare fornitori privilegiati nel *public procurement*. I valori di transato generato attraverso detto strumento hanno anch'essi registrato una lieve flessione, da ricondursi — oltre che al generale contesto di contrazione degli stanziamenti sopra richiamato — anche ad un periodo di fermo del sistema, strettamente necessario al rilascio in esercizio della nuova piattaforma di negoziazione.

Il 2011 ha fatto registrare l'entrata a regime dell'Accordo Quadro che, introdotto dal D. Lgs. 163/2006 e calato nel Programma di razionalizzazione degli acquisti nel 2010, potenzia le possibili sinergie tra i diversi strumenti nonché tra i diversi soggetti deputati alla realizzazione di politiche di razionalizzazione attraverso la possibilità, nell'ambito del Programma o per le Centrali di Committenza territoriali, di derivare

Convenzioni o acquisti in sede di aggiudicazione di appalti basati sull'Accordo Quadro stesso.

A seguito dell'entrata in vigore del Regolamento attuativo del citato D. Lgs. 163/2006 e in coerenza con le indicazioni programmatiche contenute nelle Linee Guida elaborate dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, in ottica di *public technology procurement* è stata avviata la sperimentazione del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione, con la realizzazione di un appalto relativo alla spesa sanitaria.

Nell'ambito del Sistema a rete, che tende mitigare gli effetti della frammentazione orizzontale dei piani di razionalizzazione per effetto del decentramento territoriale, i filoni progettuali oggetto delle iniziative per il 2011 hanno riguardato, oltre che gli strumenti classici del Programma, la condivisione delle competenze e del *know-how* su temi di particolare innovatività relativi all'evoluzione e armonizzazione normativa tra i diversi livelli di governo, il *Green Public Procurement* (GPP), i nuovi strumenti quali il Sistema Dinamico di Acquisizione e la riutilizzazione di attività e progetti, anche al fine di ottimizzare il rapporto costi-benefici degli investimenti nel *procurement* dei diversi attori. In questo senso, particolare rilevanza ha assunto il supporto fornito alle diverse amministrazioni per l'espletamento di Gare su Delega, o in *Application Service Provider* (ASP).

Il supporto alla Pubblica Amministrazione ha investito le tematiche *core* del Programma, trasversali alla catena del valore ed ai piani e processi di razionalizzazione e contenimento degli acquisti delle diverse amministrazioni, quali ad esempio la corretta scelta degli strumenti di acquisto in regime di obbligatorietà o facoltizzazione, i modelli di approvvigionamento più idonei in relazione alle specifiche esigenze, la diffusione del *know-how* maturato su aspetti normativi, sull'analisi dei fabbisogni, sui processi di approvvigionamento e sulla organizzazione delle strutture preposte.

E' stato realizzato un nuovo "Sistema di *e-Procurement*", integrato e flessibile, che ha consentito l'aggiornamento della piattaforma di negoziazione, profondamente rivista nella grafica e nelle funzionalità, al fine di agevolarne l'utilizzo attraverso una serie di caratteristiche migliorative. A sostegno del regolare avvio della nuova piattaforma, sono

stati realizzati circa 110 eventi formativi in aula, cui hanno partecipato oltre 3.500 utenti del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti.

La diffusione delle logiche di sostenibilità ambientale come una possibile leva per razionalizzare la spesa pubblica attraverso comportamenti *environmental friendly* quali la riduzione degli sprechi, il risparmio energetico, la riduzione e la corretta gestione dei rifiuti, l'eliminazione di sostanze pericolose, si è tradotta, tra l'altro, nella sottoscrizione di un Accordo tra il Conai, il Ministero per l'Ambiente e il Ministero dell'Economia e delle Finanze per la promozione dei prodotti riciclati negli acquisti pubblici. Sono inoltre proseguite, nel merito, le attività di rivisitazione dei capitolati di gara per l'introduzione di nuovi criteri di sostenibilità e le attività di sensibilizzazione, in particolare nei confronti delle Amministrazioni territoriali, alle tematiche ambientali.

Infine, i progetti direzionali e informatici e le attività di comunicazione hanno rappresentato un ulteriore portafoglio di attività strategico per lo sviluppo di competenze distintive, la condivisione di *best practice* e la diffusione del Programma, in ambito nazionale e sovranazionale.

Anche per il 2011, i risultati emersi dall'ultima rilevazione della *customer satisfaction* confermano l'andamento positivo del livello generale di soddisfazione espresso dalla pubblica amministrazione nei confronti degli strumenti messi a disposizione, così come sopra descritti.

Per il futuro, in coerenza con quanto previsto nelle Linee Guida per il 2012, il Programma si propone di confermare ulteriormente e rafforzare il proprio ruolo nell'ambito della razionalizzazione, dell'ammodernamento e dell'innovazione dei processi di acquisto della Pubblica Amministrazione italiana.