

ALLEGATO 3

LINEE GUIDA PER LA DEFINIZIONE DEI PRODOTTI SERVIZI SPECIFICI

INDICE

CONTENUTO	1
1. LINEE GUIDA	2
2. AMBITI DI APPLICAZIONE	4

CONTENUTO

Il presente documento propone le linee guida da seguire per la definizione sia dei *Prodotti/Servizi Specifici* (PSS) già previsti nel Contratto di Servizi Quadro sia per quelli di specifica competenza delle singole *Strutture Organizzative* da formalizzare nell'ambito dei singoli *Contratti Esecutivi*.

Il PSS vuole essere un metodo operativo evoluto per condividere tra le *Parti* gli obiettivi funzionali della *Struttura Organizzativa*.

La sua introduzione, pertanto, deve essere preceduta da un progetto che, oltre a stabilire una diversa modalità di “pricing”, espliciti l'obiettivo che deve essere raggiunto affinché il PSS possa essere considerato realizzato.

Tale obiettivo può essere legato a parametri di natura qualitativa, temporale, economica e organizzativa ma è, comunque, sempre correlato a servizi che la *Struttura Organizzativa* deve realizzare/erogare a sua volta verso i propri clienti interni/esterni.

Ciò consentirà di:

- rendere partecipe e corresponsabile la *Società* degli obiettivi della *Struttura Organizzativa*;
- consentire alla *Società* di intervenire con maggior incisività, coordinamento e sinergia sulle architetture tecniche e applicative;
- razionalizzare i costi globali.

La progettazione di un PSS richiede, per questo, un profondo lavoro di analisi che delinei il progetto per tutta la sua durata e consenta alla *Società* di mettere in

campo tutta la propria esperienza e professionalità per attuare il miglior rapporto costi/benefici per la *Struttura Organizzativa*.

In particolar modo, in tale fase, sarà necessario:

- delineare in dettaglio gli obiettivi attesi;
- esprimere precisi requisiti progettuali, funzionali e qualitativi;
- dimensionare correttamente l’impegno di risorse tecniche, professionali ed economiche necessario.

1. LINEE GUIDA

Le presenti linee guida esprimono i passaggi logici da effettuare in sede di definizione del nuovo PSS.

Esse sono enunciate come indice degli argomenti da trattare ai fini della successiva definizione contrattuale e della definizione della relativa analisi dei costi.

- Descrizione dei prodotti e dei servizi che si intende realizzare/erogare attraverso il PSS;
- Obiettivo progettuale proprio del PSS;
- Piano di progetto in linea di massima suddiviso in:
 - Attività previste eventualmente suddivise in “fase di impianto” e “fase di erogazione servizio”;
 - Dettaglio delle acquisizioni previste a carico delle *Strutture Organizzative*;

- Interventi evolutivi previsti sul software esistente;
- Impatti sui Processi della *Struttura Organizzativa*;
- Altri impatti sul *Sistema informativo della fiscalità*;
- Obiettivi funzionali e output attesi:
 - Output primari attesi dal PSS che si sta progettando;
 - Output secondari da realizzare in termini di analisi statistica, reportistica per consentire la misurazione ed il monitoraggio degli output primari;
- Piano di realizzazione:
 - Tempi e realizzazioni principali della fase di impianto oggetto di monitoraggio;
- Qualità e livelli di servizio attesi:
 - Individuazione delle quantità minime e massime attese degli output primari in un determinato arco temporale;
 - Requisiti di qualità degli output primari;
 - Requisiti di qualità del Servizio erogato;
 - Definizione delle penali correlate;
- Modalità di “pricing” proposti:
 - Analisi dei costi del nuovo servizio in termini di prestazioni, unità di prodotti e servizi da valutare, eventualmente distinti tra la fase di impianto e quella di erogazione del servizio;

- Individuazione di uno o più prodotti su cui impostare la politica dei costi;
- Definizione delle regole di fatturazione;

2. AMBITI DI APPLICAZIONE

Per una corretta applicazione delle linee guida su esposte è doveroso tenere presente quanto segue.

I PSS possono essere classificati in funzione dell'ambito in cui vengono realizzati e, di conseguenza, richiedere delle specifiche valutazioni, con particolare riferimento all'analisi dei costi.

In particolare:

- un PSS che nasca in domini noti, in presenza di dati storici ed in presenza di dati di produzione stabili e quantitativamente significativi, richiede che vengano identificati:
 - gli obiettivi minimi e massimi;
 - le quantità da produrre;
 - i corrispettivi unitari fissi o variabili in funzione dei volumi.

In genere per questa tipologia di PSS le attività di conduzione possono non essere inserite nell'analisi costi, rimanendo così contabilizzate nell'ambito dei PSS di conduzione presenti nel “Sistema per il controllo delle prestazioni Sogei”.

In questo caso infatti, dato il presupposto di stabilità e base storica su cui sono costruiti, si ipotizza che eventuali acquisti di beni a

carico della *Società* possano essere riconducibili ai potenziamenti già previsti nei costi dei PSS di conduzione stessi;

- un PSS che nasca in nuovi domini può prevedere l'identificazione di un costo, eventualmente da corrispondere a forfait, onnicomprensivo delle attività svolte per giungere alla consegna del sistema di produzione/erogazione (cosiddetti “costi di impianto”).

Nell'analisi costi di questa tipologia di PSS possono essere comprese anche attività di conduzione del sistema realizzato nonché attività di acquisizione di beni e servizi secondo due modalità alternative:

- l'acquisto viene inserito nel calcolo per la determinazione del costo di produzione unitario; in tal caso il valore delle immobilizzazioni deve essere calcolato sulla base dell'ammortamento ordinario per la quota parte di utilizzo. Ne consegue che la *Struttura Organizzativa* non potrà capitalizzare l'investimento;
- gli investimenti sono a carico della *Struttura Organizzativa*; questi devono essere rendicontati e fatturati a parte per consentire la corretta registrazione contabile del cespite. Tali costi non saranno inclusi nella determinazione del costo unitario.