



CONVENZIONE

PER LA PROGETTAZIONE, LO SVILUPPO E LA CONDUZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO DELL'ANIS E PER LA
MIGRAZIONE DEI DATI DAL SISTEMA INFORMATIVO DEL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, LO SVILUPPO, L'EVOLUZIONE
E LA MANUTENZIONE DEI SERVIZI DIGITALI PER IL MINISTERO DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA

ALLEGATO B - PIANO OPERATIVO 2022-2024

INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	OBIETTIVI	4
3.	COORDINAMENTO DEL PROGETTO	7
4.	SUPPORTO SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE	9
5.	PROGETTAZIONE E SVILUPPO DOCUMENTALE E PROTOCOLLO INFORMATICO 11	
6.	SUPPORTO ANALISI PROCESSI, CONTABILITÀ E PRIVACY	12
7.	PROGETTAZIONE E SVILUPPO ANIS	13
	7.1 SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO	14
	7.2 SERVIZI DI CONDUZIONE	15
	7.4 SERVIZI DI CUSTOMER MANAGEMENT	17
8.	IMPEGNO ECONOMICO	19

1. PREMESSA

La soluzione contenuta nel presente Piano Operativo si inquadra nell'ambito della Convenzione che regola la collaborazione di Sogei con il Ministero dell'Università e della Ricerca per la gestione delle procedure amministrative del Ministero stesso.

Il Ministero dell'Università e Ricerca (MUR) vuole velocizzare il suo percorso di trasformazione digitale al fine di modernizzare sia la propria componente IT che la qualità dei servizi pubblici digitali erogati alla propria utenza.

Questo non può prescindere da un'attenta analisi dei molteplici layer, tecnologici e organizzativi interni, che strutturano l'intera organizzazione e la sua complessità.

La continua evoluzione tecnologica, e i conseguenti impatti che ne derivano per l'utenza ha rafforzato, quindi, la necessità per il MUR di adottare una strategia per la definizione del processo di innovazione, evoluzione e riorganizzazione, anche e soprattutto attraverso l'utilizzo di tecnologie digitali; questo con l'obiettivo di semplificare ed innovare i processi di funzionamento interni e di garantire un sistema più efficiente ed efficace.

2. **OBIETTIVI**

L'obiettivo e la necessità principale della soluzione contenuta nel piano è quello di costruire un programma che delinei i percorsi tecnologici, operativi e organizzativi che il MUR, nell'ambito della trasformazione digitale, intende avviare in risposta alle esigenze rilevate al fine di ottenere:

- servizi digitali di sempre maggior valore, qualità e di facile fruizione, anche attraverso il rafforzamento delle interazioni e delle modalità di coinvolgimento degli utenti;
- un'organizzazione flessibile, trasparente e aperta al cambiamento;
- un ruolo chiave e proattivo del Ministero dell'Università e Ricerca, insieme agli altri partner degli ecosistemi di appartenenza, nella crescita digitale del paese;
- la valorizzazione dei dati, da considerare un asset fondamentale per indirizzare le politiche del mondo universitario e della ricerca, nel supporto strategico, nei processi decisionali e operativi.

Nello specifico, nell'ambito del sistema gestionale del personale, il sistema di rilevazione presenze attuale è costituito da un Sistema legacy "RiIP" del Min. Pubblica Istruzione. RiIP realizza l'automazione completa di tutte le fasi che concorrono alla gestione delle presenze/assenze del personale, a partire dall'acquisizione delle timbrature da lettori di badge fino a giungere alla produzione di un flusso informatico contenente i dati utili per la produzione degli stipendi ricavabili direttamente dalla gestione delle informazioni collegate alle presenze/assenze (giorni lavorati, ore straordinarie, scioperi, buoni pasto, etc.).

In ambito documentale si vuole adottare una soluzione per la gestione del documentale già presente al MI che è la piattaforma Folium; una soluzione web based sviluppata con tecnologie open source.

Nell'ambito del supporto ai processi, l'obiettivo è quello di identificare le attività principali, il valore che generano, le interdipendenze, le risorse, le criticità, ecc. e di identificare gli elementi chiave per la progettazione dei sistemi informativi (analisi "informativa").

Infine, con l'istituzione dell'Anagrafe Nazionale Istruzione Superiore (nel seguito ANIS) si intende dare una visione integrata del mondo dell'Università e della ricerca, offrendo dati puntuali, affidabili e aggiornati all'intero sistema pubblico e privato, ponendo le basi per un miglioramento dei servizi erogati e delle procedure amministrative.

ANIS mira quindi a superare la frammentazione informativa attuale, sostituendosi alle varie anagrafi degli studenti universitari e dei laureati, che a vario titolo esistono, in modo non coordinato, a livello centrale, regionale, provinciale e locale.

Le varie istituzioni universitarie coinvolte dal progetto ANIS manterranno la titolarità dei dati di propria competenza e, al tempo stesso, ne assicureranno l'aggiornamento nel corso del tempo.

L'ANIS, parallelamente, assicurerà alla singola istituzione universitaria la disponibilità dei dati e degli strumenti per lo svolgimento delle funzioni di propria competenza. Inoltre l'ANIS garantirà l'accesso ai dati in essa contenuti da parte delle pubbliche amministrazioni per le relative finalità istituzionali. L'ANIS renderà disponibili i dati necessari per automatizzare le procedure di iscrizione online alle istituzioni universitarie e metterà a disposizione del Ministero dell'interno l'informazione relativa al titolo di studio per il successivo inserimento nell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR). L'allineamento dei dati fra ANIS e ANPR sarà costante, allineando ANPR per quanto riguarda i dati degli studenti e dei laureati.

L'Anagrafe nazionale degli studenti universitari e dei laureati sarà costantemente alimentata con i dati relativi alle iscrizioni degli studenti, all'istituzione universitaria, al relativo corso di studi e ai titoli conseguiti.

I cittadini potranno accedere alla banca dati ANIS per, ad esempio, verificare i propri titoli di studio, anche a fini certificativi.

Le principali milestone per la realizzazione dell'ANIS sono ricomprese nel decreto ministeriale del Ministro dell'università e della ricerca (di concerto con il Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale e il Ministro per la pubblica amministrazione) che stabilisce:

- i contenuti dell'ANIS, tra i quali i dati relativi alle iscrizioni degli studenti, l'istituzione universitaria e relativo corso di studi, nonché i titoli conseguiti;
- le garanzie e le misure di sicurezza da adottare, i criteri per l'interoperabilità e l'allineamento dell'ANIS con l'ANPR e le banche dati del MUR, nonché le modalità di alimentazione da parte delle istituzioni universitarie.

Il presente Piano Operativo ha validità da giugno 2022 fino a giugno 2024. I Servizi descritti nei successivi paragrafi vengono erogati secondo le modalità di remunerazione ed i corrispettivi definiti nell'allegato A alla presente Convezione denominato "Descrizione dei servizi, Livelli di

servizio e Corrispettivi-2022” per il periodo 2022, nell’allegato A1 alla presente Convenzione denominato “Descrizione dei servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi 2023-2024” per il periodo 2023-2024.

3. COORDINAMENTO DEL PROGETTO

Consiste nel supportare l'operatività della struttura che governa le azioni di gestione del progetto, con la definizione delle regole e procedure relative e con il supporto ai responsabili di progetto per la generazione di eventuali report.

Inoltre, è previsto un servizio di supporto nell'impostazione della pianificazione strategica e nei processi di innovazione, nelle attività di monitoraggio, verso tutti gli stakeholder coinvolti nel progetto e nella gestione e monitoraggio del contratto.

2022

Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi annui	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Partecipazione riunioni, Tavoli tecnici	Servizio di coordinamento	GP	20	€ 800,00	16.000,00 €	19.520,00 €
	Supporto coordinamento progetto e supporto stakeholder	Servizio specialistico	GP	15	€ 502,00	7.530,00 €	9.186,60 €
	Gestione e monitoraggio contratto	Servizio specialistico	GP	10	€ 502,00	5.020,00 €	6.124,40 €
	Supporto strategie e processi di innovazione	Servizio operativo	GP	75	€ 362,00	27.150,00 €	33.123,00 €
	Supporto analisi procedure operative	Servizio operativo	GP	55	€ 362,00	19.910,00 €	24.290,20 €
TOTALE 2022						75.610,00 €	92.244,20 €

2023

Servizio di Supporto – Coordinamento progetto							
Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi annui	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Partecipazione riunioni, Tavoli tecnici	Servizio di coordinamento	GP	30	€ 800,00	24.000,00 €	29.280,00 €
	Supporto coordinamento progetto e supporto stakeholder	Servizio specialistico	GP	32	€ 502,00	16.064,00 €	19.598,08 €
	Gestione e monitoraggio contratto	Servizio specialistico	GP	20	€ 502,00	10.040,00 €	12.248,80 €
	Supporto strategie e processi di innovazione	Servizio operativo	GP	145	€ 362,00	52.490,00 €	64.037,80 €
	Supporto analisi procedure operative	Servizio operativo	GP	130	€ 362,00	47.060,00 €	57.413,20 €
TOTALE 2023						149.654,00 €	182.577,88 €

2024

Servizio di Supporto – Coordinamento progetto							
Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Partecipazione riunioni, Tavoli tecnici	Servizio di coordinamento	GP	20	€ 800,00	16.000,00 €	19.520,00 €
	Supporto coordinamento progetto e supporto stakeholder	Servizio specialistico	GP	15	€ 502,00	7.530,00 €	9.186,60 €
	Gestione e monitoraggio contratto	Servizio specialistico	GP	10	€ 502,00	5.020,00 €	6.124,40 €

Servizio di Supporto – Coordinamento progetto							
Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
	Supporto strategie e processi di innovazione	Servizio operativo	GP	75	€ 362,00	27.150,00 €	33.123,00 €
	Supporto analisi procedure operative	Servizio operativo	GP	55	€ 362,00	19.910,00 €	24.290,20 €
TOTALE 2024						75.610,00 €	92.244,20 €

4. SUPPORTO SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE

Con la disponibilità del nuovo sistema NoiPA si prevede di accedere all'utilizzo dei moduli Anagrafico/Giuridico, di rilevazione presenze e stipendiale che consentano di facilitare il lavoro degli uffici di amministrazione quindi alla direzione delle risorse umane, che normalmente gestiscono, per i dipendenti che afferiscono al MUR, le paghe, presenze, note spese, gestione delle risorse umane, budget del personale, tempi di attività lavorative, gestione degli accessi, gestione turni, la verifica dei consuntivi per il consumo delle ferie, lo stato matricolare e i fascicoli digitali.

In particolare il programma Cloudify metterà a disposizione delle amministrazioni tramite il nuovo sistema NoiPA un nucleo completo di servizi integrati:

- Servizi anagrafici per la gestione completa dell'anagrafica dei contratti e dei dati di base del rapporto di lavoro, dell'anagrafica delle Amministrazioni ed Enti Terzi, e dell'anagrafica degli amministrati.
- Servizi Giuridici per una gestione flessibile ed integrata di tutti i procedimenti giuridici, con completa dematerializzazione dei documenti amministrativi e gestione degli iter autorizzativi, o per la registrazione dei relativi esiti e di tutte le informazioni che concorrono al completo inquadramento giuridico del personale. Inoltre consentono la raccolta di tutti gli eventi afferenti a ciascun individuo finalizzati alla completa gestione del fascicolo del dipendente.
- Servizi Rilevazione Presenze per una gestione flessibile e completa di tutti gli aspetti collegati alle presenze/assenze, dalla rilevazione automatica delle timbrature e gestione dei dati giornalieri e mensili, alla elaborazione del Cartellino e quadratura delle presenze assenze degli amministrati nonché dei connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente).
- Servizi stipendiali per una gestione completa, integrata ed automatizzata di tutti gli aspetti che concorrono alla determinazione della retribuzione e alla elaborazione dei cedolini nonché delle verifiche di capienza dei capitoli di bilancio con la Ragioneria Generale dello Stato e dei connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente, inclusi quelli fiscali e previdenziali.
- Servizi HR Aggiuntivi: Ulteriori servizi relativi alla gestione e valorizzazione del personale, che arricchiscono e ampliano l'offerta di NoiPA:

- Modulo di valutazione delle performance è il primo servizio aggiuntivo NoiPA (già disponibile)
- Gestione e valorizzazione del capital umano, per la definizione degli obiettivi e il monitoraggio delle performance dei dipendenti, per la definizione di specifici programmi di formazione e per la gestione dei concorsi;
- Esigenze specifiche legate alla vita lavorativa dei dipendenti, come ad esempio le missioni, la gestione dei buoni pasto, la gestione della pianificazione delle ferie per il personale, il benessere organizzativo e affini.

2022

Supporto gestionale personale							
Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Supporto sistema unico centralizzato di gestione	Servizio specialistico	GP	105	502,00 €	52.710,00 €	64.306,20 €
TOTALE						52.710,00 €	64.306,20 €

2023

Supporto gestionale personale							
Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Supporto sistema unico centralizzato di gestione	Servizio specialistico	GP	210	502,00 €	105.420,00 €	128.612,40 €
TOTALE						105.420,00 €	128.612,40 €

2024

Supporto gestionale personale							
Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Supporto sistema unico centralizzato di gestione	Servizio specialistico	GP	105	502,00 €	52.710,00 €	64.306,20 €
TOTALE						52.710,00 €	64.306,20 €

5. PROGETTAZIONE E SVILUPPO DOCUMENTALE E PROTOCOLLO INFORMATICO

Il sistema documentale e di protocollo adottati attualmente dal MUR sono quelli già utilizzati dal ministero dell'istruzione (MI), ovvero la piattaforma FOLIUM che consente di creare, acquisire, archiviare e protocollare documenti.

In tal caso, sarebbe preferibile adottare una soluzione di continuità al fine di minimizzare i costi di migrazione e formazione del personale.

2022

Progettazione e sviluppo documentale e protocollo informatico							
Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Supporto gestione documentale e protocollo	Servizio specialistico	GP	400	€ 502,00	200.800,00 €	244.976,00 €
Progettazione e sviluppo servizi ICT - Sviluppo ed evoluzione	Documentale e protocollo informatico	Personalizzazione prodotti di mercato	GP	110	€ 341,00	37.510,00 €	45.762,20 €
TOTALE						238.310,00 €	290.738,20 €

2023

Progettazione e sviluppo documentale e protocollo informatico							
Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Supporto gestione documentale e protocollo	Servizio specialistico	GP	750	502,00 €	376.500,00 €	459.330,00 €
Progettazione e sviluppo servizi ICT - Sviluppo ed evoluzione	Documentale e protocollo informatico	Personalizzazione prodotti di mercato	GP	225	341,00 €	76.725,00 €	93.604,50 €
TOTALE						453.225,00 €	552.934,5 €

2024

Progettazione e sviluppo documentale e protocollo informatico							
Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Supporto gestione documentale e protocollo	Servizio specialistico	GP	410	502,00 €	205.820,00 €	251.100,40 €
Progettazione e sviluppo servizi ICT - Sviluppo ed evoluzione	Documentale e protocollo informatico	Personalizzazione prodotti di mercato	GP	128	341,00 €	43.648,00 €	53.250,56 €
TOTALE						249.468,00 €	304.350,96 €

6. SUPPORTO ANALISI PROCESSI, CONTABILITÀ E PRIVACY

Si prevede un supporto ai processi, alla contabilità e privacy per ottenere una rappresentazione funzionale agli obiettivi di analisi, per identificare le attività principali, il valore che generano, le interdipendenze, le risorse, le criticità, ecc. e di individuare gli elementi chiave per la progettazione dei sistemi informativi (analisi "informativa") attraverso:

- Identificazione del processo o processi da analizzare e i processi "trasversali" (interfunzionali);
- Raccolta delle informazioni per stendere una descrizione dei processi;
- Modellazione dei processi

2022

Servizio di Supporto – Supporto analisi processi, contabilità e privacy							
Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Supporto alle analisi processi	Servizio specialistico	GP	136	502,00 €	68.272,00 €	83.291,84 €
	Supporto analisi contabilità	Servizio specialistico	GP	107	502,00 €	53.714,00 €	65.531,08 €
	Supporto privacy	Servizio specialistico	GP	107	502,00 €	53.714,00 €	65.531,08 €
TOTALE						175.700,00 €	214.354,00 €

2023

Servizio di Supporto – Supporto analisi processi, contabilità e privacy							
Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Supporto alle analisi processi	Servizio specialistico	GP	272	502,00 €	136.544,00 €	166.583,68 €
	Supporto analisi contabilità	Servizio specialistico	GP	214	502,00 €	107.428,00 €	131.062,16 €
	Supporto privacy	Servizio specialistico	GP	214	502,00 €	107.428,00 €	131.062,16 €
TOTALE						351.400,00 €	428.708,00 €

2024

Servizio di Supporto – Supporto analisi processi, contabilità e privacy							
Linea Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Supporto alle analisi processi	Servizio specialistico	GP	136	502,00 €	68.272,00 €	83.291,84 €
	Supporto analisi contabilità	Servizio specialistico	GP	107	502,00 €	53.714,00 €	65.531,08 €
	Supporto privacy	Servizio specialistico	GP	107	502,00 €	53.714,00 €	65.531,08 €
TOTALE						175.700,00 €	214.354,00 €

7. PROGETTAZIONE E SVILUPPO ANIS

Ponendosi come riferimento per il mondo dell'istruzione e sostituendosi alle varie basi dati attualmente distribuite sul territorio, ANIS assicura alle regioni, ai comuni e alle istituzioni universitarie e la disponibilità dei dati e degli strumenti per lo svolgimento delle funzioni di propria competenza, garantendo l'accesso ai dati in essa contenuti da parte delle pubbliche amministrazioni per le relative finalità istituzionali.

I servizi che verranno sviluppati si inquadrano nei seguenti punti:

- realizzazione di un cruscotto avanzato a disposizione del ministero dell'Università e della ricerca con visibilità di ogni singola istituzione scolastica (ad esempio, a livello di edificio, aula, studenti per aula, tipi di servizi erogati);
- consultazione per i cittadini dei propri titoli di studio e, ove necessario, acquisizione delle relative certificazioni;
- messa a disposizione, grazie all'integrazione con le varie basi dati indicate nei paragrafi precedenti, dei dati necessari per automatizzare completamente le procedure di iscrizione online. È previsto che, a fronte dell'iscrizione in modalità on-line, nessuna altra documentazione in formato cartaceo sia dovuta dalle famiglie.

Il tempo di realizzazione della totalità dei servizi suddetti è stato stimato in 24 mesi.

Nelle tabelle successive si riportano maggiori dettagli anche in termini di impegno economico circa le varie tipologie di servizi:

- progettazione e sviluppo
- conduzione
- customer management e assistenza specialistica
- supporto

La possibilità di sfruttare e riutilizzare al meglio l'infrastruttura e i servizi già realizzati con la piattaforma ANPR potrà giocare un ruolo importante nella riduzione dei costi e dei tempi di sviluppo. Tra questi, ad esempio, il portale di accesso dei cittadini, i meccanismi di accesso ai dati già realizzati per le amministrazioni, la cornice e i meccanismi di sicurezza, i servizi di conservazione sostitutiva.

7.1 SERVIZI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO

L'effort necessario per la progettazione e sviluppo dei servizi di integrazione, accesso e consultazione dei dati e del cruscotto sono rappresentati nelle tabelle seguenti sulla base dei rilasci che verranno effettuati nei 2 anni 2022-2024.

La manutenzione del software prevede un periodo di 365 (trecentosessantacinque) giorni solari di garanzia decorrenti dalla data di inizio estensione delle applicazioni software realizzate, fatta salva la vigenza contrattuale.

2022

Sviluppo e conduzione dei servizi di accesso, consultazione, integrazione e cruscotto							
Linea Servizio	Corrispettivo	Dettaglio attività	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Sviluppo e manutenzione evolutiva del sw ad hoc	Unità di sviluppo	Realizzazione di funzionalità di back-end	€/FP	1.700	197,42 €	335.614,00 €	409.449,08 €
	Unità non funzionali (gg)		€/GP	220	432,00 €	95.040,00 €	115.948,80 €
	Servizio specialistico (gg)		€/GP	220	502,00 €	110.440,00 €	134.736,80 €
TOTALE						541.094,00 €	660.134,68 €

2023

Sviluppo e conduzione dei servizi di accesso, consultazione, integrazione e cruscotto							
Linea Servizio	Corrispettivo	Dettaglio attività	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Sviluppo e manutenzione evolutiva del sw ad hoc	Unità di sviluppo	Realizzazione di funzionalità di back-end	€/FP	4.250	197,42 €	839.035,00 €	1.023.622,70 €
	Unità non funzionali (gg)		€/GP	284	432,00 €	122.688,00 €	149.679,36 €
	Servizio specialistico (gg)		€/GP	284	502,00 €	142.568,00 €	173.932,96 €
TOTALE						1.104.291,00 €	1.347.235,02 €

2024

Sviluppo e conduzione dei servizi di accesso, consultazione, integrazione e cruscotto							
Linea Servizio	Dettaglio attività	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Sviluppo e manutenzione evolutiva del sw ad hoc	Realizzazione di funzionalità di back-end	Unità di sviluppo	€/FP	1.700	197,42 €	335.614,00 €	409.449,08 €
		Unità non funzionali (gg)	€/GP	220	432,00 €	95.040,00 €	115.948,80 €
		Servizio Specialistico (gg)	€/GP	220	502,00 €	110.440,00 €	134.736,80 €
	Manutenzione Servizi ICT	Unità di manutenzione	€ per FP/mese	1000	1,20 €	14.400,00 €	17.568,00 €
TOTALE						555.494,00 €	677.702,68 €

L'importo economico delle tabelle precedenti, la cui modalità di remunerazione prevista è "Una Tantum", comprende le attività necessarie allo sviluppo dei servizi elencati.

Eventuali sviluppi non previsti in questo Piano potranno originare una revisione del piano operativo.

7.2 SERVIZI DI CONDUZIONE

Rientrano in questo ambito i servizi di conduzione dell'infrastruttura del sito di erogazione, dell'infrastruttura del sito di Disaster Recovery e del software sviluppato.

I costi sono stati calcolati su base annua. Si precisa che:

- i servizi di conduzione dei server, sia del sito di erogazione sia del sito di Disaster Recovery, sono remunerati mensilmente in base al consumo di risorse (immagini, vCPU e vRAM) dei server consuntivato ogni mese.
- i servizi di conduzione degli Appliance sia del sito di erogazione sia del sito di Disaster Recovery sono remunerati mensilmente sulla base dello spazio allocato
- i servizi di conduzione del sistema di Identity&Access Management sono remunerati mensilmente sul numero di utenti dichiarati

Di seguito i costi distinti per ogni annualità tra ambiente di collaudo, ambiente di produzione e disaster recovery:

2023

Conduzione infrastruttura - ambiente di collaudo							
Descrizione Servizio	Corrispettivo	Dettaglio attività	Unità di misura	Volumi mensili	Prezzo unitario	Importo annuo senza IVA	Importo annuo con IVA
Server	Immagini	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server (12 mesi)	€ per Immagine/mese	8	480,19 €	46.098,24 €	56.239,85 €
	vCPU		€ per vCPU/mese	40	67,20 €	32.256,00 €	39.352,32 €
	vRAM		€ per vRAM/mese	96	14,16 €	16.312,32 €	19.901,03 €
Appliance	GBT allocati	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali (12 mesi)	€ per GBT allocato/mese	3.000	2,15 €	77.400,00 €	94.428,00 €
TOTALE						172.066,56 €	209.921,20 €

Conduzione infrastruttura - ambiente di produzione							
Descrizione Servizio	Corrispettivo	Dettaglio attività	Unità di misura	Volumi mensili	Prezzo unitario	Importo annuo senza IVA	Importo annuo con IVA
Server	Immagini	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server (12 mesi)	€ per Immagine/mese	32	480,19 €	184.392,96 €	224.959,41 €
	vCPU		€ per vCPU/mese	160	67,20 €	129.024,00 €	157.409,28 €
	vRAM		€ per vRAM/mese	384	14,16 €	65.249,28 €	79.604,12 €

Appliance	GBT allocati	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali (12 mesi)	€ per GBT allocato/mese	30.000	2,15 €	774.000,00 €	944.280,00 €
Identity & Access Management (IAM)	IAM Utente Base	Utente per cui sono erogate funzionalità base di autenticazione e autorizzazione (12 mesi)	€ per utente/mese	150.000	0,0138 €	24.840,00 €	30.304,80 €
TOTALE						1.177.506,24 €	1.436.557,61 €

Conduzione infrastruttura - DR esteso							
Descrizione Servizio	Corrispettivo	Dettaglio attività	Unità di misura	Volumi mensili	Prezzo unitario	Importo annuo senza IVA	Importo annuo con IVA
Server	Immagini DR	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server (12 mesi)	€ per Immagine DR/mese	32	454,24 €	174.428,16 €	212.802,36 €
	vCPU DR		€ per vCPU DR/mese	160	65,16 €	125.107,20 €	152.630,78 €
	vRAM DR		€ per vRAM DR/mese	384	14,16 €	65.249,28 €	79.604,12 €
Appliance	GBT allocati in DR	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T di DR con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali (12 mesi)	€ per GBT allocato in DR/mese	30.000	0,972 €	349.920,00 €	426.902,40 €
Identity & Access Management (IAM)	IAM Utente Base	Utente per cui sono erogate funzionalità base di autenticazione e autorizzazione (12 mesi)	€ per utente/mese	150.000	0,0138 €	24.840,00 €	30.304,80 €
TOTALE						739.544,64 €	902.244,46 €

2024

Conduzione infrastruttura - ambiente di collaudo							
Descrizione Servizio	Corrispettivo	Dettaglio attività	Unità di misura	Volumi mensili	Prezzo unitario	Importo annuo senza IVA	Importo annuo con IVA
Server	Immagini	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server (6 mesi)	€ per Immagine/mese	8	480,19 €	23.049,12 €	28.119,93 €
	vCPU		€ per vCPU/mese	40	67,20 €	16.128,00 €	19.676,16 €
	vRAM		€ per vRAM/mese	96	14,16 €	8.156,16 €	9.950,52 €
Appliance	GBT allocati	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali (6 mesi)	€ per GBT allocato/mese	3.000	2,15 €	38.700,00 €	47.214,00 €
TOTALE						86.033,28 €	104.960,60 €

Conduzione infrastruttura - ambiente di produzione							
Descrizione Servizio	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Dettaglio attività	Corrispettivo	Volumi mensili	Prezzo unitario	Importo annuo senza IVA	Importo annuo con IVA
Server	Immagine	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server (6 mesi)	€ per Immagine/mese	32	480,19 €	92.196,48 €	112.479,71 €
	vCPU		€ per vCPU/mese	160	67,20 €	64.512,00 €	78.704,64 €
	vRAM		€ per vRAM/mese	384	14,16 €	32.624,64 €	39.802,06 €
Appliance	GBT allocati	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali (6 mesi)	€ per GBT allocato/mese	30.000	2,15 €	387.000,00 €	472.140,00 €
Identity & Access Management (IAM)	IAM Utente Base	Utente per cui sono erogate funzionalità base di autenticazione e autorizzazione (6 mesi)	€ per utente/mese	150.000	0,0138 €	12.420,00 €	15.152,40 €
TOTALE						588.753,12 €	718.278,81 €

Conduzione infrastruttura - DR esteso							
Descrizione Servizio	Corrispettivo	Dettaglio attività	Unità di misura	Volumi mensili	Prezzo unitario	Importo annuo senza IVA	Importo annuo con IVA
Server	Immagine DR	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server (6 mesi)	€ per Immagine DR/mese	32	454,24 €	87.214,08 €	106.401,18 €
	vCPU DR		€ per vCPU DR/mese	160	65,16 €	62.553,60 €	76.315,39 €
	vRAM DR		€ per vRAM DR/mese	384	14,16 €	32.624,64 €	39.802,06 €
Appliance	GBT allocati in DR	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T di DR con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali (6 mesi)	€ per GBT allocato in DR/mese	30.000	0,972 €	174.960,00 €	213.451,20 €
Identity & Access Management (IAM)	IAM Utente Base	Utente per cui sono erogate funzionalità base di autenticazione e autorizzazione (6 mesi)	€ per utente/mese	150.000	0,0138 €	12.420,00 €	15.152,40 €
TOTALE						369.772,32 €	451.122,23 €

7.4 SERVIZI DI CUSTOMER MANAGEMENT

I Servizi comprendono l'assistenza agli utenti interni ed esterni per la soluzione di problemi che l'utente può incontrare nell'interazione con l'ANIS.

L'assistenza è erogata tramite una struttura di Customer Support con eventuale escalation alle strutture specialistiche Sogei, sia tecniche sia applicative, dando origine a interventi di supporto specialistico.

Servizi di customer management								
Linea servizio	Descrizione Servizio	Corrispettivo	Dettaglio attività	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Servizio di Customer Care	Customer Management	Richieste risolte da Customer Support	Richieste risolte dal customer support	€/richiesta	400	7,15 €	2.860,00 €	3.489,20 €
	Customer Management	Richieste risolte dal supporto specialistico (tecnico)	Richieste risolte dal supporto specialistico	€/richiesta	200	35,52 €	7.104,00 €	8.666,88 €
Professional e servizi accessori	Assistenza applicativa	Servizio operativo	Assistenza applicativa	€/GP	120	362 €	43.440,00 €	52.996,80 €
TOTALE							53.404,00 €	65.152,88 €

2024

Servizi di customer management								
Linea servizio	Descrizione Servizio	Corrispettivo	Dettaglio attività	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Servizio di Customer Care	Customer Management	Richieste risolte da Customer Support	Richieste risolte dal customer support	€/richiesta	200	7,15 €	1.430,00 €	1.744,60 €
	Customer Management	Richieste risolte dal supporto specialistico (tecnico)	Richieste risolte dal supporto specialistico	€/richiesta	120	35,52 €	4.262,40 €	5.200,13 €
Professional e servizi accessori	Assistenza applicativa	Servizio operativo	Assistenza applicativa	€/GP	60	362 €	21.720,00 €	26.498,40 €
TOTALE							27.412,40 €	33.443,13 €

8. IMPEGNO ECONOMICO

Di seguito le tabelle riassuntive dell'impegno economico previsto per l'erogazione dei servizi per i due anni e il riepilogo generale.

MUR - Gestione Procedure Amministrative

Previsione attività e costi

ANNO 2022

Linea di Servizio	Descrizione intervento	Corrispettivo	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo	Importo
							senza IVA	con IVA
Professional - Governance e supporto	Coordinamento progetto	Partecipazione riunioni, Tavoli tecnici, Analisi contesto	Servizio di coordinamento	GP	20	€ 800,00	16.000,00 €	19.520,00 €
		Supporto coordinamento progetto e supporto stakeholder	Servizio specialistico	GP	15	€ 502,00	7.530,00 €	9.186,60 €
		Gestione e monitoraggio contratto	Servizio specialistico	GP	10	€ 502,00	5.020,00 €	6.124,40 €
		Supporto strategie e processi di innovazione	Servizio operativo	GP	75	€ 362,00	27.150,00 €	33.123,00 €
		Supporto analisi procedure aoperative	Servizio operativo	GP	55	€ 362,00	19.910,00 €	24.290,20 €
Professional - Governance e supporto	Supporto gestionale	Supporto sistema unico centralizzato di gestione	Servizio specialistico	GP	105	502,00 €	52.710,00 €	64.306,20 €
Professional - Governance e supporto	Supporto documentale e protocollo informatico	Supporto gestione documentale e protocollo	Servizio specialistico	GP	400	€ 502,00	200.800,00 €	244.976,00 €
Progettazione e sviluppo servizi ICT - Sviluppo ed evoluzione	Documentale e protocollo informatico	Personalizzazione del software di mercato	Personalizzazione del software di mercato	GP	110	€ 341,00	37.510,00 €	45.762,20 €
Professional - Governance e supporto	Supporto analisi processi, contabilità e privacy	Supporto alle analisi processi	Servizio specialistico	GP	136	502,00 €	68.272,00 €	83.291,84 €
		Supporto analisi contabilità	Servizio specialistico	GP	107	502,00 €	53.714,00 €	65.531,08 €
		Supporto privacy	Servizio specialistico	GP	107	502,00 €	53.714,00 €	65.531,08 €
Sviluppo e manutenzione evolutiva del sw ad hoc	ANIS - Sviluppo e conduzione dei servizi di accesso, consultazione, integrazione e cruscotto	Unità di sviluppo	Realizzazione di funzionalità di back-end	€/FP	1.700	197,42 €	335.614,00 €	409.449,08 €
		Unità non funzionali		€/GP	220	432,00 €	95.040,00 €	115.948,80 €
		Servizio specialistico		€/GP	220	502,00 €	110.440,00 €	134.736,80 €
TOTALE							1.083.424,00 €	1.321.777,28 €

ANNO 2023

Linea di Servizio	Descrizione intervento	Dettaglio attività	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo	Importo
							senza IVA	con IVA
Professional - Governance e supporto	Coordinamento progetto	Partecipazione riunioni, Tavoli tecnici	Servizio di coordinamento	GP	30	€ 800,00	24.000,00 €	29.280,00 €
		Supporto coordinamento progetto e supporto stakeholder	Servizio specialistico	GP	32	€ 502,00	16.064,00 €	19.598,08 €
		Gestione e monitoraggio contratto	Servizio specialistico	GP	20	€ 502,00	10.040,00 €	12.248,80 €
		Supporto strategie e processi di innovazione	Servizio operativo	GP	145	€ 362,00	52.490,00 €	64.037,80 €
		Supporto analisi procedure operative	Servizio operativo	GP	130	€ 362,00	47.060,00 €	57.413,20 €
Professional - Governance e supporto	Supporto gestionale	Supporto sistema unico centralizzato di gestione	Servizio specialistico	GP	210	502,00 €	105.420,00 €	128.612,40 €
Professional - Governance e supporto	Supporto documentale e protocollo informatico	Supporto gestione documentale e protocollo	Servizio specialistico	GP	750	502,00 €	376.500,00 €	459.330,00 €
Progettazione e sviluppo servizi ICT - Sviluppo ed evoluzione	Documentale e protocollo informatico	Personalizzazione del software di mercato	Personalizzazione del software di mercato	GP	225	341,00 €	76.725,00 €	93.604,50 €
Professional - Governance e supporto	Supporto analisi processi, contabilità e privacy	Supporto alle analisi processi	Servizio specialistico	GP	272	502,00 €	136.544,00 €	166.583,68 €
		Supporto analisi contabilità	Servizio specialistico	GP	214	502,00 €	107.428,00 €	131.062,16 €
		Supporto privacy	Servizio specialistico	GP	214	502,00 €	107.428,00 €	131.062,16 €
Sviluppo e manutenzione evolutiva del sw ad hoc	ANIS - Sviluppo e conduzione dei servizi di accesso, consultazione, integrazione e cruscotto	Unità di sviluppo	Realizzazione di funzionalità di back-end	€/FP	4.250	197,42 €	839.035,00 €	1.023.622,70 €
		Unità non funzionali		€/GP	284	432,00 €	122.688,00 €	149.679,36 €
		Servizio specialistico		€/GP	284	502,00 €	142.568,00 €	173.932,96 €
Server	ANIS - Conduzione infrastruttura - ambiente di collaudo	Immagini	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server	€ per Immagine/mese	8	480,19 €	46.098,24 €	56.239,85 €
		vCPU		€ per vCPU/mese	40	67,20 €	32.256,00 €	39.352,32 €
		vRAM		€ per vRAM/mese	96	14,16 €	16.312,32 €	19.901,03 €
Appliance		GBT allocati	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali	€ per GBT allocato/mese	3.000	2,15 €	77.400,00 €	94.428,00 €
Server	ANIS - Conduzione infrastruttura - ambiente di produzione	Immagini	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server	€ per Immagine/mese	32	480,19 €	184.392,96 €	224.959,41 €
		vCPU		€ per vCPU/mese	160	67,20 €	129.024,00 €	157.409,28 €

		vRAM		€ per vRAM/mese	384	14,16 €	65.249,28 €	79.604,12 €
Appliance		GBT allocati	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali	€ per GBT allocato/mese	30.000	2,15 €	774.000,00 €	944.280,00 €
Identity & Access Management (IAM)		IAM Utente Base	Utente per cui sono erogate funzionalità base di autenticazione e autorizzazione	€ per utente/mese	150.000	0,0138 €	24.840,00 €	30.304,80 €
Server	ANIS - Conduzione infrastruttura - DR esteso	Immagine DR	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server	€ per Immagine DR/mese	32	454,24 €	174.428,16 €	212.802,36 €
		vCPU DR		€ per vCPU DR/mese	160	65,16 €	125.107,20 €	152.630,78 €
		vRAM DR		€ per vRAM DR/mese	384	14,16 €	65.249,28 €	79.604,12 €
Appliance		GBT allocati in DR	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T di DR con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali	€ per GBT allocato in DR/mese	30.000	0,972 €	349.920,00 €	426.902,40 €
Identity & Access Management (IAM)		IAM Utente Base	Utente per cui sono erogate funzionalità base di autenticazione e autorizzazione	€ per utente/mese	150.000	0,0138 €	24.840,00 €	30.304,80 €
Servizio di Customer Care	ANIS - Servizi di customer management	Richieste risolte da Customer Support	Richieste risolte dal customer support	€/richiesta	400	7,15 €	2.860,00 €	3.489,20 €
		Richieste risolte dal supporto specialistico (tecnico)	Richieste risolte dal supporto specialistico	€/richiesta	200	35,52 €	7.104,00 €	8.666,88 €
Professional e servizi accessori		Servizio operativo	Assistenza applicativa	€/GP	120	362 €	43.440,00 €	52.996,80 €
TOTALE							4.306.511,44 €	5.253.943,95 €

ANNO 2024

Linea di Servizio	Descrizione intervento	Dettaglio attività	Corrispettivo	Unità di misura	Volumi	Prezzo unitario	Importo	Importo
							senza IVA	con IVA
Professional - Governance e supporto	Coordinamento progetto	Partecipazione riunioni, Tavoli tecnici	Servizio di coordinamento	GP	20	€ 800,00	16.000,00 €	19.520,00 €
		Supporto coordinamento progetto e supporto stakeholder	Servizio specialistico	GP	15	€ 502,00	7.530,00 €	9.186,60 €
		Gestione e monitoraggio contratto	Servizio specialistico	GP	10	€ 502,00	5.020,00 €	6.124,40 €
		Supporto strategie e processi di innovazione	Servizio operativo	GP	75	€ 362,00	27.150,00 €	33.123,00 €

		Supporto analisi procedure operative	Servizio operativo	GP	55	€ 362,00	19.910,00 €	24.290,20 €
Professional - Governance e supporto	Supporto gestionale	Supporto sistema unico centralizzato di gestione	Servizio specialistico	GP	105	502,00 €	52.710,00 €	64.306,20 €
Professional - Governance e supporto	Supporto documentale e protocollo informatico	Supporto gestione documentale e protocollo	Servizio specialistico	GP	410	502,00 €	205.820,00 €	251.100,40 €
Progettazione e sviluppo servizi ICT - Sviluppo ed evoluzione	Documentale e protocollo informatico	Personalizzazione del software di mercato	Personalizzazione del software di mercato	GP	128	341,00 €	43.648,00 €	53.250,56 €
Professional - Governance e supporto	Supporto analisi processi, contabilità e privacy	Supporto alle analisi processi	Servizio specialistico	GP	136	502,00 €	68.272,00 €	83.291,84 €
		Supporto analisi contabilità	Servizio specialistico	GP	107	502,00 €	53.714,00 €	65.531,08 €
		Supporto privacy	Servizio specialistico	GP	107	502,00 €	53.714,00 €	65.531,08 €
Sviluppo e manutenzione evolutiva del sw ad hoc	ANIS - Sviluppo e conduzione dei servizi di accesso, consultazione, integrazione e cruscotto	Realizzazione di funzionalità di back-end	Unità di sviluppo	€/FP	1.700	197,42 €	335.614,00 €	409.449,08 €
			Unità non funzionali	€/GP	220	432,00 €	95.040,00 €	115.948,80 €
		Manutenzione Servizi ICT	Unità di manutenzione	€ per FP/mese	1000	1,20 €	14.400,00 €	17.568,00 €
Server	ANIS - Conduzione infrastruttura - ambiente di collaudo	Immagini	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server	€ per Immagine/mese	8	480,19 €	23.049,12 €	28.119,93 €
		vCPU		€ per vCPU/mese	40	67,20 €	16.128,00 €	19.676,16 €
		vRAM		€ per vRAM/mese	96	14,16 €	8.156,16 €	9.950,52 €
Appliance		GBT allocati	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali	€ per GBT allocato/mese	3.000	2,15 €	38.700,00 €	47.214,00 €
Server	ANIS - Conduzione infrastruttura - ambiente di produzione	Immagini	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server	€ per Immagine/mese	32	480,19 €	92.196,48 €	112.479,71 €
		vCPU		€ per vCPU/mese	160	67,20 €	64.512,00 €	78.704,64 €
		vRAM		€ per vRAM/mese	384	14,16 €	32.624,64 €	39.802,06 €
Appliance		GBT allocati	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali	€ per GBT allocato/mese	30.000	2,15 €	387.000,00 €	472.140,00 €
Identity & Access Management (IAM)		IAM Utente Base	Utente per cui sono erogate funzionalità base di autenticazione e autorizzazione	€ per utente/mese	150.000	0,0138 €	12.420,00 €	15.152,40 €
Server	ANIS - Conduzione infrastruttura - DR esteso	Immagini DR	Conduzione tecnico sistemistica ed	€ per Immagine DR/mese	32	454,24 €	87.214,08 €	106.401,18 €

		vCPU DR	operativa dei componenti Server	€ per vCPU DR/mese	160	65,16 €	62.553,60 €	76.315,39 €
		vRAM DR		€ per vRAM DR/mese	384	14,16 €	32.624,64 €	39.802,06 €
Appliance		GBT allocati in DR	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T di DR con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali	€ per GBT allocato in DR/mese	30.000	0,972 €	174.960,00 €	213.451,20 €
Identity & Access Management (IAM)		IAM Utente Base	Utente per cui sono erogate funzionalità base di autenticazione e autorizzazione	€ per utente/mese	150.000	0,0138 €	12.420,00 €	15.152,40 €
Servizio di Customer Care	ANIS - Servizi di customer management	Richieste risolte da Customer Support	Richieste risolte dal customer support	€/richiesta	200	7,15 €	1.430,00 €	1.744,60 €
		Richieste risolte dal supporto specialistico (tecnico)	Richieste risolte dal supporto specialistico	€/richiesta	120	35,52 €	4.262,40 €	5.200,13 €
Professional e servizi accessori		Servizio operativo	Assistenza applicativa	€/GP	60	362 €	21.720,00 €	26.498,40 €
TOTALE							2.180.953,12 €	2.660.762,82 €

Riepilogo costi 2022-2024

Ambiti	2022		2023		2024		Totale	
	Importo senza IVA	Importo con IVA	Importo senza IVA	Importo con IVA	Importo senza IVA	Importo con IVA	Importo senza IVA	Importo con IVA
Coordinamento progetto	75.610,00 €	92.244,20 €	149.654,00 €	182.577,88 €	75.610,00 €	92.244,20 €	300.874,00 €	367.066,28 €
Supporto gestionale personale	52.710,00 €	64.306,20 €	105.420,00 €	128.612,40 €	52.710,00 €	64.306,20 €	210.840,00 €	257.224,80 €
Progettazione e sviluppo documentale e protocollo informatico	238.310,00 €	290.738,20 €	453.225,00 €	552.934,50 €	249.468,00 €	304.350,96 €	941.003,00 €	1.148.023,66 €
Supporto analisi processi, contabilità e privacy	175.700,00 €	214.354,00 €	351.400,00 €	428.708,00 €	175.700,00 €	214.354,00 €	702.800,00 €	857.416,00 €
Progettazione e sviluppo ANIS	541.094,00 €	660.134,68 €	3.246.812,44 €	3.961.111,18 €	1.627.465,12 €	1.985.507,45 €	5.415.371,56 €	6.606.753,30 €
Servizi di progettazione e sviluppo	541.094,00 €	660.134,68 €	1.104.291,00 €	1.347.235,02 €	541.094,00 €	660.134,68 €	2.186.479,00 €	2.667.504,38 €
Servizi di conduzione	0	0	2.089.117,44 €	2.548.723,28 €	1.058.958,72 €	1.291.929,64 €	3.148.076,16 €	3.840.652,92 €
Servizi di customer management	0	0	53.404,00 €	65.152,88 €	27.412,40 €	33.443,13 €	80.816,40 €	98.596,01 €
Totale	1.083.424,00 €	1.321.777,28 €	4.306.511,44 €	5.253.943,96 €	2.180.953,12 €	2.660.762,81 €	7.570.888,56 €	9.236.484,04 €

