

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DELLA SEZIONE TURISMO 31 gennaio 2018, n. 5

“Progetto Gestione e manutenzione del SIRTUR 2017/2018”. Adesione al contratto Consip “Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - Lotta 4. Servizi di realizzazione e gestione di portali e servizi on line”.(CIG. 5519376D26) Approvazione Progetto dei fabbisogni per i servizi di conduzione operativa, assistenza tecnico-applicativa, help desk e manutenzione del Sirtur anno 2018.

Il Dirigente della Sezione

Visti gli articoli 4 e 5 della L.R. n. 7 /97;

Vista la Deliberazione G.R. n. 3261 del 28/7/98;

Visti gli artt. 4 e 16 del D. Lgs. 165/01;

Visto l’art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l’obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all’Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti informatici;

Visto l’art. 18 del Dlgs 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali” in merito ai Principi applicabili ai trattamenti effettuati dai soggetti pubblici;

Vista la D.G.R. n. 1176 del 29/07/2016 con la quale è stato conferito l’incarico di Dirigente della Sezione Turismo;

Visto l’art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l’obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all’Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti informatici;

Visto l’art.18 del Dlgs 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali” in merito ai Principi applicabili ai trattamenti effettuati dai soggetti pubblici

Esaminata la relazione istruttori a presentata dal Dirigente del Servizio Sviluppo del Turismo, e di seguito riportata, da cui emerge che:

“ Il SIRTUR (Sistema Informativo Regionale Turistico) è un’infrastruttura tecnologica e di servizi, realizzata da InnovaPuglia SPA (d’ora in poi anche solo Innovapuglia) e ospitata presso il Data center di InnovaPuglia, funzionale alla comunicazione e alla promozione del settore turistico, all’informatizzazione del rapporto con il sistema turistico pugliese e degli adempimenti formali a carico dei gestori delle strutture ricettive, alla pianificazione delle strategie territoriali per il turismo, alla programmazione delle risorse, alle attività di marketing.

E’ costituito da:

- Unico archivio dati di settore, a livello regionale;
- Applicativi informatici disponibili a diversi livelli istituzionali e agli operatori del settore (SPOT, CPS,DMS, datawarehouse, OTUR, piattaforma per il bando delle guide turistiche, CMS viaggiareinpuglia, Pugliaevents);
- Portale Turistico Regionale - viaggiareinpuglia.it, comprensivo di un sito mobile separato (in grado di offrire la totale personalizzazione dell’esperienza di navigazione mobile), di un’APP (Visit Puglia) e della versione social (PugliaXP).

Il SIRTUR costituisce l’infrastruttura informatica alla base dei servizi di promozione turistica nonché di tutti gli adempimenti normativi a carico del sistema turistico regionale e necessita di interventi finalizzati a garantirne la piena operatività e utilizzabilità, senza interruzioni di servizio.

Con DGR 573/2014 (che ha revocato e sostituito le DGR 1186/2013 e DGR 2799/2012) la Giunta Regionale ha adottato le disposizioni operative e di gestione del SIRTUR.

Con determinazione del dirigente della Sezione Turismo n. 66 del 31/05/2017 è stato approvato il "Progetto Gestione e manutenzione del SIRTUR 2017/2018" che, in estrema sintesi prevede:

- l'affidamento ad Innovapuglia SPA, per l'importo di Euro 490.000,00, IVA inclusa, delle attività di conduzione operativa, assistenza e manutenzione del SIRTUR anno 2017, delle attività di progettazione e monitoraggio dell'intervento "*Servizi di conduzione operativa, assistenza tecnico-applicativa, help desk e manutenzione del SIRTUR anno 2018*" (cioè la predisposizione dei documenti progettuali e del capitolato tecnico per la gara "*Servizi di conduzione operativa, assistenza tecnico-applicativa, help desk e manutenzione del SIRTUR*" nonché il monitoraggio della fornitura, la supervisione dei sistemi informatici e gli aspetti legati alla sicurezza perimetrale), delle attività di Project Management;

- l'affidamento a soggetto da individuare mediante procedura ad evidenza pubblica dei servizi di conduzione operativa, assistenza tecnico applicativa, help desk e manutenzione del SIRTUR anno 2018, il cui importo è stimato in Euro 254.098,36 euro (IVA esclusa).

Nell'ambito dell'attività di progettazione dell'intervento "*Servizi di conduzione operativa, assistenza tecnico-applicativa, help desk e manutenzione del SIRTUR anno 2018*" Innovapuglia SPA ha concordato con la Sezione Turismo di fare ricorso per la fornitura dei servizi medesimi, al contratto quadro stipulato da CONSIP con il con il RTI aggiudicatario (composto dalle aziende Almaviva S.p.A., Almaxwave S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A.) in data 4/8/2017 a seguito dell'aggiudicazione da parte di CONSIP del Lotto 4 - Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line" nell'ambito della "Procedura ristretta, suddivisa in 4 lotti, per l'affidamento dei servizi Cloud Computing, di Sicurezza, di realizzazione di Portali e Servizi online e di Cooperazione applicativa per le Pubbliche Amministrazioni (ID SIGEF 1403).

il Lotto 4 della fornitura prevede i seguenti macroambiti di servizio:

- a) servizi di realizzazione e gestione di Portali e Siti Web in logica di multicanalità, che consentano all'Amministrazione contraente di sviluppare o evolvere i propri siti o portali, anche in versione mobile, eventualmente re-ingegnerizzandoli, o di rendere accessibili via web applicazioni interne pre-esistenti, gestendone anche la manutenzione correttiva ed adeguativa e la conduzione in esercizio, mediante servizi di Conduzione Applicativa, Gestione Operativa e Supporto Specialistico.
- b) Servizi di gestione dei contenuti tramite soluzioni di "Content Management", erogate in modalità "as-a-Service" o tramite soluzioni "on premise" messe a disposizione dalle Amministrazioni.
- c) Servizi di realizzazione e gestione di "Apps" per dispositivi mobili, che consentano all'Amministrazione committente di sviluppare o evolvere le proprie applicazioni per dispositivi mobili (es. smartphone e tablet), non solo per ciò che attiene alla componente client che ne consente l'utilizzo da parte degli utenti dai propri device, ma anche della componente di back-end necessaria al funzionamento dei servizi erogati dal client, gestendone anche la manutenzione correttiva ed adeguativa e la conduzione in esercizio, mediante servizi di Conduzione Applicativa, Gestione Operativa e Supporto Specialistico.

Il processo per qualificare e dimensionare i fabbisogni ed arrivare alla stipula del contratto Esecutivo è descritto nel documento "SPC Guida Contratto Quadro Lotto4", che prevede l'invio da parte dell'Amministrazione interessata all'adesione di un Piano dei Fabbisogni (tale comunicazione non impegna in alcun modo l'Amministrazione).

La società Innovapuglia SPA, sulla base delle esigenze prospettate, ha elaborato un Piano dei fabbisogni funzionale all'affidamento dei servizi di conduzione operativa, assistenza tecnico-applicativa, help desk e manutenzione del Sirtur anno 2018.

Come stabilito dal succitato contratto quadro la Sezione Turismo, con nota prot. 6540 del 6/12/2017, ha trasmesso il suddetto Piano dei fabbisogni al RTI aggiudicatario.

Con pec del 15 gennaio 2018, acquisita agli atti con prot. 294 del 19/01/2018, Almaviva SPA, mandataria del RTI aggiudicatario, ha trasmesso il Progetto dei Fabbisogni, propedeutico alla stipula del contratto esecutivo nell'alveo del contratto quadro stipulato da Consip. Il suddetto progetto dei fabbisogni ha dimensione economica della fornitura per complessivi **Euro 310.596,93** (254.587,65+ IVA al 22%) per 12 mesi, da febbraio 2018 a gennaio 2019, ed è coerente.

Con nota prot. 436 del 26/01/2018 il suddetto progetto dei fabbisogni è stato inviato al Responsabile della Transizione al Digitale della Regione Puglia per quanto di propria competenza.

Con nota prot. AOO_144_000126 del 31/01/2018 il Responsabile della Transizione al Digitale della Regione Puglia ha comunicato che non si ravvisano osservazioni ricadenti nell'area di proprio intervento.

Visto:

- l'art 1 comma 512 della legge 28 dicembre 2015, n. 208, recante *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2016)”* che prevede: *“Al fine di garantire l'ottimizzazione e la razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività, fermi restando gli obblighi di acquisizione centralizzata previsti per i beni e servizi dalla normativa vigente, le amministrazioni pubbliche e le società inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1 della legge 31 dicembre 2009, n. 196, provvedono ai propri approvvigionamenti esclusivamente tramite gli strumenti di acquisto e di negoziazione di Consip Spa o dei soggetti aggregatori, ivi comprese le centrali di committenza regionali, per i beni e i servizi disponibili presso gli stessi soggetti”*
- l'art. 1 comma 513 della già richiamata legge di stabilità 2016 che prevede: *“L'Agenzia per l'Italia digitale (Agid) predispose il Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione che è approvato dal Presidente del Consiglio dei ministri o dal Ministro delegato. Il Piano contiene, per ciascuna amministrazione o categoria di amministrazioni, l'elenco dei beni e servizi informatici e di connettività e dei relativi costi, suddivisi in spese da sostenere per innovazione e spese per la gestione corrente, individuando altresì i beni e servizi la cui acquisizione riveste particolare rilevanza strategica.”*
- la circolare AGID n. 2/2016 recante *“Modalità di acquisizione di beni e servizi ICT nelle more della definizione del “Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione” previsto dalle disposizioni di cui all'art.1, comma 513 e seguenti della legge 28 dicembre 2015, n.208 (Legge di stabilità 2016).”*;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 31 maggio 2017 con il quale è stato approvato il Piano triennale per l'informatica 2017-2019 ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 513, della legge 28 dicembre 2015, n. 208, recante *«Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2016)»*;
- il d.lgs. 50/2016 e successive modifiche ed integrazioni recante *“Codice dei contratti pubblici”*;
- il d.lgs. 163/2006, per quanto applicabile, trattandosi di Contratto Quadro aggiudicata a seguito di procedura di gara indetta da Consip ai sensi dell'art. 54 del d.lgs. n. 163/2006, suddivisa in 4 lotti, come da bando pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S99 del 24/05/2013 e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 5° Serie Speciale, n. 60 del 24/05/2013;
- il DPR n. 207 /2010 per quanto applicabile;
- le Linee guida ANAC n. 3, di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti *«Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni»*.

- la DGR n. 2316 del 28/12/2017 recante “Cambiamento Tecnologico e organizzativo : approvazione di linee di indirizzo e modello di governance e della programmazione per l’attuazione del Piano Triennale dell’ICT 2017/2019;
- la l.r. 29 dicembre 2017 n. 67 (legge di stabilità regionale 2018)
- la l.r. 29 dicembre 2017 n. 68 “ Bilancio di previsione della Regione Puglia per l’esercizio finanziario 2018 - 2020“;
- la DGR 38 del 18/01/2018 di approvazione del documento tecnico di accompagnamento al Bilancio di previsione e del Bilancio finanziario gestionale 2018- 2020 previsti dall’art.39, comma 10 del D.lgs 23 giugno 2011, n. 118 e ss.mm.ii;

Rilevato che:

- trattandosi di affidamento nell’ambito della convenzione CONSIP Gara SPC Cloud - Lotto 4 ‘Portali e Servizi on-line’, il suddetto affidamento è pienamente conforme alle disposizioni al “*Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica amministrazione 2017- 2019*”, redatto da AGID, ed in particolare alle previsioni del Capitolo 11 - Razionalizzazione della spesa nella parte in cui prevede l’utilizzo estensivo degli strumenti esistenti di Consip e degli altri soggetti aggregatori, secondo quanto riportato nell’Allegato 2 “Strumenti e risorse per l’attuazione del Piano”;
- nello specifico l’allegato 2 cita la convenzione CONSIP GARA SPC Cloud Lotto 4 tra le iniziative che da una prima analisi possono trovare applicazione nella realizzazione delle linee di azione del Piano da parte delle PA, con particolare riferimento a “infrastrutture immateriali”, “ecosistemi”, “strumenti per la generazione e la diffusione di servizi digitali”;
- non sono oggi disponibili equivalenti iniziative attive da parte del Soggetto Aggregatore regionale InnovaPuglia S.p.A.;

Considerato

- che si rende necessario assicurare senza soluzione di continuità i servizi di assistenza e di supporto tecnico atti alla gestione in esercizio del SIRTUR;
- che non è possibile interrompere tali servizi in quanto attraverso gli applicativi del SIRTUR (SPOT e CPS) gli operatori delle strutture ricettive adempiono, tra l’altro , ad obblighi previsti dalla legge, inerenti rispettivamente la comunicazione dei flussi turistici e la comunicazione dei prezzi dei servizi;
- che il Direttore del Dipartimento Turismo , Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio con nota 158 del 29/01/2018 ha comunicato che con riferimento ai servizi in oggetto per i quali si ravvisa la necessità di dover assicurare a far data dall’1.2.2018 la continuità gestionale, onde evitare disservizi alla collettività, e tenuto conto delle disposizioni di cui alla DGR n. 38/2018, in base alla quale con successivo provvedimento saranno emanati gli indirizzi necessari per la gestione della spesa prevista in bilancio nel rispetto, tra l’altro, degli equilibri e dei vincoli di finanza pubblica,nell’ambito degli spazi finanziari assegnati al dipartimento saranno prioritariamente assicurate le risorse pari **Euro 310 .596 ,93** (254.587,65+ IVA al 22%) per il servizio di Gestione e manutenzione SIRTUR 2018.

Ritenuto che:

- ricorrono le condizioni previste dall’art. 300 comma 2 del DPR n. 207/2010 trattandosi di prestazioni complesse sotto il profilo tecnologico, per cui si rende necessario provvedere alla nomina di un direttore dell’esecuzione del contratto;

Per tutto quanto sopra esposto si rende necessario procedere:

- ad approvare il Progetto dei Fabbisogni trasmesso da Almaviva S.p.A. con pec del 15 gennaio 2018, acquisita agli atti con prot. 294 del 19/01/2018
- ad aderire al Contratto Quadro mediante la stipula del Contratto Esecutivo secondo lo schema approvato da CONSIP.

VERIFICA AI SENSI DEL DLgs 196/03
Garanzie alla riservatezza

La pubblicazione dell'atto all'albo, salve le garanzie previste dalla l. 241/90 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal DLgs 196/03 in materia di protezione dei dati personali, nonché dal vigente regolamento regionale n.5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari.

ADEMPIMENTI CONTABILI AI SENSI DEL D.lgs. 118/2011 E SS.MM. E II.

Il presente provvedimento non comporta alcun mutamento qualitativo e quantitativo di entrata o di spesa a carico del bilancio regionale né a carico degli Enti per cui i debiti creditorî potrebbero rivalersi sulla Regione ed è escluso ogni ulteriore onere aggiuntivo rispetto a quelli già autorizzati a valere sullo stanziamento previsto dal Bilancio Regionale

DETERMINA

Per quanto espresso in premessa e che qui si intende integralmente riportato :

1. di **approvare** tutto quanto espresso in narrativa che qui si intende integralmente riportato;
2. di **stabilire** di aderire al Contratto quadro CONSIP SPC - Cloud - Lotto 4 - Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line (CIG. 5519376D26)
3. di **approvare** il Progetto dei Fabbisogni trasmesso da Almaviva S.p.A., - mandataria del RTI aggiudicatario del Lotto 4 SPC- CCloud- con pec del 15 gennaio 2018, acquisita agli atti con prot. 294 del 19/01/2018
4. di **subordinare** la sottoscrizione del contratto esecutivo per il perfezionamento dell'adesione al Contratto Quadro CONSIP SPC Cloud Lotto 4 (secondo lo schema allegato "D" della documentazione di gara disponibile sul portale www.spclotto4.it), all'adozione dell'atto di impegno delle risorse necessarie per l'anno 2018 da assumersi a seguito dell'autorizzazione dei relativi spazi finanziari da parte del Direttore del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio, in conformità alle istruzioni che saranno impartite dalla Giunta regionale, nel rispetto degli equilibri di Bilancio, come previsto dalla DGR 38/2018;
5. di **nominare** responsabile unico del procedimento il dirigente del Servizio Sviluppo del Turismo;
6. di **nominare** direttore dell'esecuzione del contratto la dott.ssa Maria Assunta Apollonio, responsabile Servizio Beni Culturali e Turismo- Divisione Informatica e telematica presso InnovapugliaSPA;

Il presente provvedimento, adottato in unico originale depositato agli atti della Sezione Turismo è composto di n. 32 pagine, di cui n. 24 pagine di allegato ("Progetto dei Fabbisogni"), è dichiarato immediatamente esecutivo e:

- a) sarà pubblicato nel sito telematico della Regione Puglia, all'indirizzo www.regione.puglia.it, nella Sezione "Amministrazione trasparente";
- b) sarà trasmesso, in copia conforme all'originale, alla Segreteria della Giunta Regionale;
- c) sarà pubblicato su BURP;
- d) sarà trasmesso al RTI aggiudicatario (composto dalle aziende Almaviva S.p.A., Almax S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A.) ed a InnovaPuglia S.p.A
- e) è depositato in originale presso la Sezione Turismo, Corso Sonnino, 177, Bari .

Il Dirigente della Sezione Turismo
dott Patrizio Giannone

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio



Regione Puglia

PROGETTO DEI FABBISOGNI

Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

Portale e APP SIRTUR - Esercizio

GB 1/24

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
 Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
 Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	Premessa.....	3
1.2	Scopo.....	3
1.3	Campo di applicazione.....	3
1.4	Assunzioni.....	3
1.5	Riferimenti.....	6
1.6	Acronimi e glossario.....	7
2	ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO.....	8
3	PROGETTO DI ATTUAZIONE.....	10
3.1	Descrizione dei servizi.....	10
3.1.1	L4.S1 - Progettazione, sviluppo, MEV e rifacimento di portali, siti e applicazioni web.....	10
3.1.2	L4.S2 - Progettazione, sviluppo, MEV e rifacimento di APP.....	13
3.1.3	L4.S5 - Manutenzione correttiva/adequativa.....	14
3.1.4	L4.S6 - Conduzione applicativa.....	15
3.1.5	L4.S7 - Supporto specialistico.....	17
3.2	Presa in carico.....	18
3.3	Affiancamento fine fornitura.....	18
3.4	Impegno delle risorse professionali.....	19
3.5	Indirizzo di dispiegamento dei servizi.....	19
3.6	Valutazione dimensionale/economica della fornitura.....	21
4	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI.....	22
4.1	Gestione dei SAL Mensili.....	22
4.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile.....	22
5	PIANO DI ATTUAZIONE.....	23
5.1	Pianificazione di dettaglio.....	23
5.2	Gestione della Sicurezza.....	23
5.3	Piano della Qualità.....	23
6	DATA DI ATTIVAZIONE.....	24

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti dalla Regione Puglia di assistenza e di supporto tecnico atti alla la gestione in esercizio del Portale e dell'APP di Turismo Digitale.

1.2 Scopo

Scopo del documento è documentare e quantificare i servizi richiesti dall'Amministrazione. Si compone di:

- Organizzazione del Contratto Esecutivo
- Progetto di Attuazione
- Modalità di presentazione e approvazione degli stati di avanzamento mensili
- Piano di Attuazione.

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al progetto SPC lotto 4. In particolare sono richiesti i seguenti servizi:

- Servizio L4.S1 – Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti web e applicazioni web
- Servizio L4.S2 – Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di APP
- Servizio L4.S5 – Manutenzione Correttiva/Adeguativa
- Servizio L4.S6 – Conduzione Applicativa
- Servizio L4.S7 – Supporto Specialistico

1.4 Assunzioni

Il SIRTur costituisce l'infrastruttura informatica alla base dei servizi di promozione turistica nonché di tutti gli adempimenti normativi a carico del sistema turistico regionale e necessita quindi di interventi finalizzati a garantire la piena operatività ed utilizzabilità, senza interruzioni di servizio, 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, dato il servizio pubblico essenziale al quale assolve, le innovazioni tecnologiche introdotte e la costante aderenza alle strategie, alle logiche operative ed alle politiche di comunicazione stabilite dall'Assessorato e dall'ARET Puglia Promozione.

L'obiettivo del progetto è rispondere alle esigenze di manutenzione ed evoluzione di tutte le aree applicative del SIRTur, di seguito descritte.

Portale Turistico Regionale

L'area applicativa si pone l'obiettivo di essere lo strumento di promozione, di comunicazione e di accoglienza digitale che accompagna l'utente-turista nella scoperta del patrimonio artistico, culturale e naturalistico della

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

Progetto dei Fabbisogni

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

regione nonché delle sue peculiarità e tradizioni. È uno strumento informativo ma anche interattivo perché permette la costruzione autonoma del proprio programma di viaggio, calibrato sul relativo periodo di soggiorno, con la possibilità di condividerlo e di stamparlo.

Fanno parte di questa area il portale turistico regionale consultabile all'indirizzo www.viaggiareinpuglia.it, il portale mobile m.viaggiareinpuglia.it, l'app Visit Puglia disponibile negli store Android ed iOS ed il CMS utilizzato per editare tutti i contenuti informativi.

Tali contenuti sono inseriti e aggiornati nel tempo da una Redazione Centrale presente presso gli uffici dell'agenzia ARET PugliaPromozione ma anche da una serie di redazioni esterne presenti sul territorio regionale che operano sotto la supervisione della Redazione Centrale. Il contenuto di ciascun elemento è immesso nel sistema CMS ed è unico e quindi mostrato senza alcun cambiamento nei vari portali informativi.

Portale Social

L'area applicativa ha l'obiettivo di essere lo strumento per far raccontare e condividere le esperienze di viaggio in Puglia direttamente ai turisti attraverso la scrittura di racconti, di recensioni e l'invio di foto oppure tramite post provenienti dai canali social. Parimenti gli operatori turistici, già registrati nel DMS, possono promuovere la Puglia attraverso la scrittura dei consigli di viaggio. Fa parte di questa area applicativa, il portale www.pugliaxp.it. Esso si integra con le altre componenti del SIRTur come viaggiareinpuglia.it e le due App.

DMS

L'area applicativa si propone di garantire la promozione dei prodotti e dei servizi turistici pugliesi condivisa con le strutture ricettive, gli operatori di intermediazione e gli operatori per i servizi turistici.

Fa parte di quest'area applicativa il portale agenziapugliapromozione.it; esso assume una doppia connotazione: è il portale istituzionale dell'agenzia ARET PugliaPromozione attraverso cui vengono pubblicate le news, le comunicazioni, il materiale promozionale, le informazioni e i dati di Amministrazione Trasparente ma è anche il portale di promo-commercializzazione degli operatori turistici pugliesi come strutture ricettive, tour operator ed agenzie di viaggio, masserie didattiche, ristoranti etc. che hanno la possibilità di promuovere la propria attività attraverso l'aggiornamento della scheda di profilo consultabile dall'utenza pubblica Web, inserire offerte commerciali, partecipare ad eventi come fiere o educational tour. Esso è integrato con le altre componenti del SIRTur viaggiareinpuglia.it e CPS.

SPOT

L'area applicativa ha l'obiettivo di semplificare e di ottimizzare il processo di rilevazione e analisi dei dati di movimentazione turistica, nel rispetto dei criteri stabiliti dall'ISTAT e delle esigenze della Regione. Si rivolge direttamente alle strutture ricettive, consentendo di acquisire i dati di movimentazione durante le operazioni di check-in/check-out e di trasmetterli utilizzando la rete Internet. Fanno parte di questa area applicativa i seguenti sistemi:

- Spot: applicazione web-based utilizzata dagli utenti per la trasmissione della movimentazione turistica; per ciascun ospite vengono acquisite esclusivamente le seguenti informazioni: data di arrivo, sesso, tipologia alloggiato (singolo, gruppo, famiglia), cittadinanza, paese di residenza, comune italiano di residenza (solo per ospiti italiani), età e data di partenza. Inoltre l'utente ha la possibilità di visualizzare

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

Progetto dei Fabbisogni

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

i dati acquisiti dal sistema e richiedere la generazione di report di movimentazione, di benchmark e del registro giornaliero

- Spot+: applicazione Java standalone distribuito agli utenti finali tramite tecnologia Java Web Start che si installa sulle singole postazioni PC. A differenza di quanto riportato in Spot, con questo software vengono acquisite anche le informazioni anagrafiche di dettaglio di un ospite arrivato in una struttura ricettiva come ad esempio il nome, il cognome, il luogo e data di nascita e i dettagli sui documenti identificativi. Questo risulta possibile perché il database in cui sono persistiti i dati è installato esclusivamente sulla postazione PC dell'utente e tali dati sono esclusi in sede di trasmissione della movimentazione turistica al sistema Spot.
- Spot Engine: applicazione middleware per la sincronizzazione e la armonizzazione dei dati con il sistema OTUR; ha il compito principale di allineare i dati memorizzati nell'ambiente SPOT e di trasferirli nell'ambiente OTUR. I passi principali sono quindi aggregare le movimentazioni giornaliere di ciascun utente, trasformarle in movimentazioni mensili, dopo averle validate, e memorizzarle nell'ambiente di OTUR
- Spot Admin: applicazione web-based usata per la gestione delle utenze, in termini di credenziali di accesso, e che fornisce per ciascun utente alcuni dati sulle trasmissioni effettuate; oltre a creare nuove credenziali di accesso al sistema, consultare parte delle trasmissioni degli utenti, recuperare i file dei log applicativi del sistema per attività di troubleshooting
- Spot DW: applicazione web-based che eroga dei report sulla movimentazione turistica acquisita dal sistema; fornisce ai funzionari della Direzione Generale dell'ARET PugliaPromozione la possibilità di ottenere due report in formato PDF, Word o Excel su scala provinciale, comunale e territoriale in un determinato periodo di tempo relativamente al trend e al profilo qualitativo del turismo in Puglia

CPS

L'area applicativa ha l'obiettivo di fornire lo strumento utilizzato dalle strutture ricettive, dagli stabilimenti balneari e dagli agriturismi senza ricettività per poter espletare gli obblighi previsti dalla legislazione regionale in merito alla Comunicazione dei Prezzi e dei Servizi. È anche lo strumento usato dai funzionari territoriali dell'ARET PugliaPromozione nelle fasi di analisi e convalida delle Comunicazioni e nel monitoraggio delle Comunicazioni trasmesse. Esso si integra con le altre componenti del SIRTur come viaggiareinpuglia.it, SPOT e DMS.

Strutture ricettive, stabilimenti balneari e agriturismi senza ricettività, possono:

- Compilare online in modo guidato i modelli di dichiarazione "Comunicazione dei Prezzi e dei Servizi" in vigore in Regione Puglia con relativo salvataggio e stampa nel formato PDF
- Trasmettere la Comunicazione alla fase di convalida da parte del funzionario dell'ARET PugliaPromozione di competenza territoriale
- Stampare nel formato PDF i cartellini dei prezzi in italiano, inglese, tedesco e francese

In ciascun modello, l'operatore indica diverse informazioni tra cui l'anagrafica della struttura, i riferimenti a licenza o SCIA, i riferimenti sulla proprietà, il periodo di apertura e quello di alta stagione e, per gli operatori di strutture alberghiere ed extra-alberghiere, la suddivisione della ricettività, dei posti letto e dei bagni con relativi prezzi praticati.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
 Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
 Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
 SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

I funzionari dell'ARET PugliaPromozione, sia Direzione Centrale che Uffici Territoriali, possono:

- monitorare la situazione delle trasmissioni di tutti gli operatori in un determinato territorio sia online che in formato Excel
- ottenere online l'elenco delle Comunicazioni in attesa di essere convalidate
- convalidare o rifiutare (ovvero non convalidare) una Comunicazione

Ciascuna comunicazione detta anche dichiarazione immessa nel sistema e portata alla valutazione del funzionario territoriale dell'ARET PugliaPromozione è sottoposta a protocollazione (protocollazione in ingresso) tramite il sistema di Protocollazione esterno al dominio SIRTur, non rientrante nella attività previste in questo Piano. La stessa dichiarazione è successivamente sottoposta ad un nuovo processo di protocollazione (protocollazione in uscita) in seguito alla convalida o rifiuto da parte dello stesso funzionario territoriale. In caso di indisponibilità del sistema di Protocollazione, sono stati implementati dei meccanismi automatici che avvisano del disservizio il funzionario territoriale di riferimento in corso e provvedono inoltre ad eseguire nuovamente il processo di protocollazione in modo schedulato.

OTUR

L'area applicativa ha l'obiettivo di essere lo strumento di supporto ai funzionari dell'ARET PugliaPromozione per le attività di monitoraggio sulla trasmissione dei flussi turistici e il governo del sistema Ricettivo e ai funzionari della Regione Puglia per l'adempimento dei propri obblighi nei confronti dell'ISTAT in merito alla trasmissione dei flussi informatici e all'indagine sugli agriturismi.

DWH

L'area applicativa ha l'obiettivo di essere lo strumento che integra e raccoglie tutti i dati delle basi dati esistenti (anagrafiche, flussi turistici, servizi e prezzi) al fine di consentire ad un'utenza riservata la creazione di report predefiniti, la navigazione multidimensionale e la visualizzazione delle dimensioni di analisi su mappa cartografica. In quest'area applicativa è possibile generare i flussi informatici che sono pubblicati sul portale Open Data della Regione Puglia (dati.puglia.it)

L'area applicativa si integra con le altre componenti del SIRTur come SPOT, CPS, OTUR e DMS

1.5 Riferimenti

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro relativo all'Appalto dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line (lotto 4) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 4

¹ La sigla x.y identifica la versione del documento; tale sigla, presente nell'identificativo del documento stesso, sottintende la versione ultima dello stesso.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

Progetto dei Fabbisogni

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
ARET	Agenzia Regionale del Turismo
CdC	Centri di Competenza
CMS	Content Management System
Consip	Consip S.p.a.
CPS	Comunicazione Prezzi e Servizi
CS	Contratto Esecutivo
CVS	Concurrent Versions System
DMS	Destination Management System
DWH	Datawarehouse
ETL	Extract, Transform, Load
OTUR	Osservatorio Turistico
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SDK	Software Development Kit
SIRTUR	Sistema Informativo Regionale Turistico
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale
SPOT	Sistema Puglia per l'Osservatorio Turistico

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
 Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
 Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

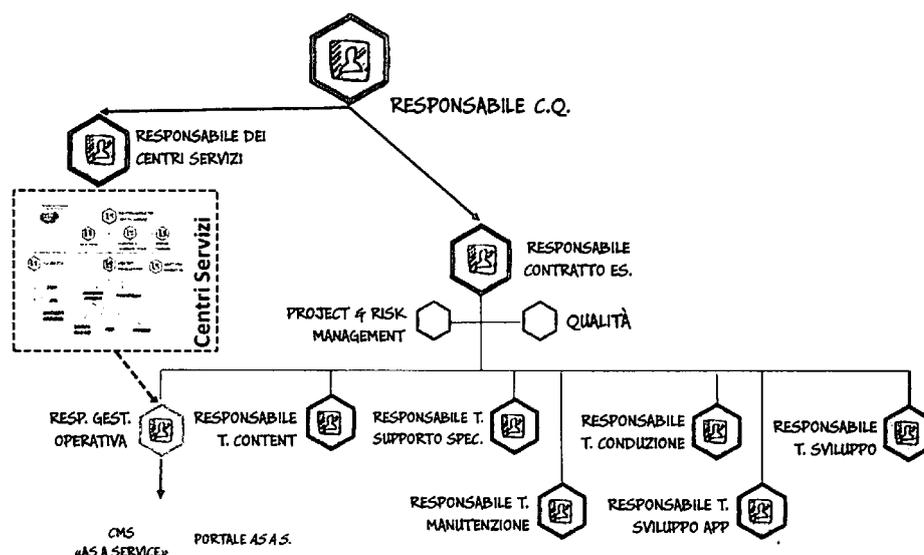
2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Il RTI si avvale di un modello organizzativo di cooperazione, che ha come obiettivo quello di soddisfare le richieste di cooperazione delle Amministrazioni in maniera coordinata ed integrata sia a livello di singolo Contratto Esecutivo sia a livello di Contratto Quadro.

Per il Contratto Esecutivo si identificano:

- Il Responsabile del Contratto Esecutivo: Sergio Nicodemo (S.Nicodemo@almaviva.it)
- Il Responsabile delle funzioni di Project e Risk Management e di Quality Management specifiche per il CE: Graziano Trasarti (g.trasarti@almaviva.it)

La figura seguente rappresenta l'organizzazione prevista per l'esecuzione del contratto.



La tabella seguente riporta i nominativi/ruoli dell'organizzazione previsti per i servizi contrattuali erogati.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

Progetto dei Fabbisogni

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Sviluppo	Fausto	Mancini	fmancini@indracompany.com
Responsabile Sviluppo APP	Fausto	Mancini	fmancini@indracompany.com
Responsabile Manutenzione	Fausto	Mancini	fmancini@indracompany.com
Responsabile Conduzione	Fausto	Mancini	fmancini@indracompany.com
Responsabile Supporto Specialistico	Fausto	Mancini	fmancini@indracompany.com



R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
 Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
 Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

Sulla base delle esigenze espresse nel Piano dei Fabbisogni, di seguito si riportano i servizi del Contratto Quadro del 03/08/2017 (SPC Lotto 4) individuati.

Codice	Nome	Periodo Da	Periodo A
L4.S1	Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti web e applicazioni web	01/02/2018	31/01/2019
L4.S2	Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di APP	01/02/2018	31/01/2019
L4.S5	Manutenzione Correttiva/Adeguativa	01/02/2018	31/01/2019
L4.S6	Conduzione Applicativa	01/02/2018	31/01/2019
L4.S7	Supporto Specialistico	01/02/2018	31/01/2019

3.1 Descrizione dei servizi

3.1.1 L4.S1 - Progettazione, sviluppo, MEV e rifacimento di portali, siti e applicazioni web

L'organizzazione del servizio prevede un Responsabile Tecnico del Servizio, che garantisce il governo centrale della domanda e l'erogazione del servizio.

La struttura operativa al suo riporto è organizzata in task/obiettivi, ed è composta da professionisti (Responsabili di Task) che, oltre a possedere competenze di project management, hanno maturato una notevole esperienza in progetti per la PA. È loro compito garantire il proseguimento del servizio, nel pieno rispetto dei livelli qualitativi attesi e dei tempi concordati. Nel corso della fornitura, al manifestarsi dell'esigenza, il Responsabile Tecnico del Servizio nomina il Responsabile di Task con cui formula la prima ipotesi di allocazione e composizione del team di lavoro. La prima attività portata a compimento è la raccolta di tutte le informazioni relative all'intervento, la sua pianificazione a cui segue l'avvio delle attività operative del task.

I team di lavoro sono composti da risorse con competenze applicative e tecnologiche specifiche sulla tematica di sviluppo del task. Durante l'erogazione del servizio, a fronte di variazioni al contesto in cui si opera, il Responsabile del task può contare sul pool di risorse aziendali presenti nei Centri di Competenza (CdC) con i quali i team di lavoro sono sempre in contatto. Il RTI dispone di numerosi CdC, dislocati sia sul territorio nazionale sia all'estero, che trattano le tematiche di intervento della PA alle tecnologie più innovative, coprendo in maniera esaustiva le necessità prevedibili dei servizi richiesti nei Contratti Esecutivi (CE).

Il Responsabile Tecnico del Servizio è, inoltre, supportato da una struttura di PMO in grado di fornire a tutti i task un supporto operativo e metodologico inerente tutte le tematiche di Program & Project Management e di

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

Progetto dei Fabbisogni

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

misurazione e gestione della baseline attraverso una figura dedicata di Gestore della Baseline che si interfaccia con i responsabili dei singoli task e con i team di lavoro.

Ambito

Il servizio richiesto verrà declinato in diversi interventi da fare su vari ambiti applicativi del sistema SIRTur:

- Interventi evolutivi su alcune componenti applicative di **Viaggiareinpuglia.it** quali Esplora su mappa, Progetti interregionali, Ricerca avanzata
- Interventi evolutivi su alcune componenti applicative (back-end e front-end) quali Racconti, Consigli di viaggio, Itinerari e Social Wall con l'implementazione di nuovi servizi REST per esportare l'elenco dei Racconti e dei Consigli pubblicati sul portale **PugliaXP**
- Interventi di miglioramento all'usabilità del portale **PugliaXP** sia nel front-end (pagine pubbliche) che nel back-end (area riservata redattore) e in MyPugliaXP (area riservata operatori e turista)
- Interventi evolutivi sulle funzionalità di Aggiornamento della scheda profilo del **DMS** e della sezione "offerte speciali"
- Minori interventi adeguativi in un paio di componenti back-end nel **DMS**
- Miglioramento delle procedure di acquisizione della movimentazione turistica in **SPOT** e delle **dichiarazioni CPS**
- Interventi evolutivi del sistema di gestione utenze di **SPOT** per migliorare il supporto agli operatori turistici e ai funzionari territoriali dell'ARET PugliaPromozione
- Interventi evolutivi sulle funzionalità di controllo e monitoraggio delle dichiarazioni **CPS** inviate dagli operatori

Modalità di erogazione del servizio

Saranno adottate le metodologie, tecniche e modelli di ciclo di vita del software (CVS) definiti nel capitolato di gara ID SIGEF 1403 – Lotto 4 e nel Piano generale qualità predisposto dal RTI, tenendo conto delle diverse caratteristiche degli interventi progettuali (dimensione, urgenza, ...), opportunamente istanziate e integrate con le procedure e gli strumenti adottati in Istituto. Nella fattispecie, a titolo esplicativo e non esaustivo:

- per gestire le varie fasi del ciclo di vita del software il RTI utilizzerà gli appositi tools messi a disposizione dall'Istituto (piattaforme di Application Lifecycle Management, Change Management, Requirements Management, Test Management, Asset Management) che supportano un processo di lavoro che rispetta gli standard di settore nella ingegneria del software, e permettono di tracciare e governare le attività della Software Factory, secondo modelli standard di qualità dei servizi IT e di buona pratica nell'ingegneria del software e nel change management, e di standardizzare l'approccio alle attività tra i vari interventi e i diversi Fornitori;
- per la sicurezza saranno adottate tutte le politiche di sicurezza definite dal Cliente e utilizzati tutti gli strumenti messi a disposizione;
- per lo sviluppo del software saranno adottati i framework applicativi e gestionali, le tecnologie di riferimento e gli standard di web identity e di accessibilità indicati dal Cliente;
- per il riuso del software nel corso della progettazione di ogni intervento sarà fatta una analisi delle possibilità di riuso di software già in uso in Istituto. Il nuovo software sarà sviluppato in aderenza agli standard dell'ingegneria del software e le "linee guida per l'inserimento e il riuso di programmi



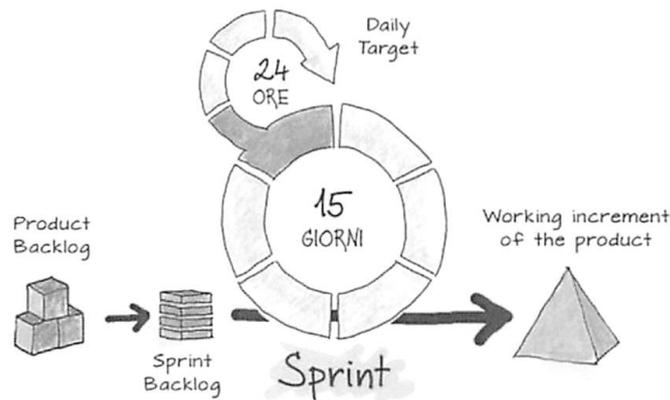
R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
 Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
 Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
 SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

informatici o parti di essi pubblicati nella banca dati dei programmi informatici riutilizzabili” di AGID, nonché alle “linee guida allo sviluppo di software riusabile e multiuso della Pubblica Amministrazione”, di cui al Quaderno CNIPA n. 38 del gennaio 2009. di cui al Quaderno CNIPA n. 38 del gennaio 2009;

- nell’ottica della trasparenza e della apertura del software, il RTI, laddove possibile, promuoverà l’utilizzo di software open source, nel rispetto in ogni caso delle politiche di sicurezza del Cliente. Si intende che l’RTI adotterà in toto l’attuale infrastruttura esistente.

Laddove possibile e sempre in accordo con il Cliente, per ridurre il time-to-market, verrà adottato un approccio agile basato su SCRUM, così come indicato da capitolato tecnico:



Si riporta qui di seguito il landscape dello stack tecnologico ad oggi in essere.

Aree Applicative	WEB					Sked	A.S.			DB		Report	
	Struts 1.x	ibatis	Quartz	Jquery	LifeRay 6.x CE	Quartz	Tomcat 7	Jboss 7	Jetty	Oracle 10g	PostgreSQL 9.4	HSQl DB	Pentaho CE
Portale Turistico Regionale	X	X	X	X		X	X			X			
Portale Social					X		X				X		
DMS					X			X		X			
SPOT	X	X		X		X	X		X	X		X	X
CPS	X	X	X	X			X			X			X

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
 Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
 Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
 SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

Il RTI adotterà le tecnologie in essere garantendo la continuità del servizio. L'erogazione del servizio terrà conto dei seguenti orientamenti tecnici e documenti di riferimento:

- a. saranno utilizzate le tecnologie e gli standard più recenti definiti come Recommendation dal World Wide Web Consortium - W3C e le ultime linee guida AGID
- b. L'architettura informativa sarà definita sulla base di criteri di semplicità, completezza, affidabilità, solidità, velocità, usabilità e accessibilità, secondo le ultime linee guida AGID ed in generale secondo le linee dettate dal consorzio mondiale del W3C (<http://www.w3c.org>), anche con l'ausilio di tecniche di indagine basate sulla soddisfazione degli utenti
- c. Si adotterà, laddove possibile, il paradigma "responsive web design" i cui contenuti dovranno essere leggibili a diverse risoluzioni dello schermo e/o tramite diverse periferiche

Tutti i componenti, le funzionalità, i servizi ed in generale i sistemi realizzati saranno integrati con la software factory di InnovaPuglia e recepiranno le policy istituzionali, secondo gli standard vigenti.

Il RTI proporrà, compatibilmente con gli ambiti e le esigenze, rinnovi del parco tecnologico la cui adozione sarà da valutare in accordo con il Cliente; i rinnovi saranno sempre orientati nel mondo dell'Open Source, così come da linea generale seguita dal Cliente.

3.1.2 L4.S2 - Progettazione, sviluppo, MEV e rifacimento di APP

L'organizzazione del servizio prevede un Responsabile Tecnico del Servizio, che garantisce il governo centrale della domanda e l'erogazione del servizio.

Il servizio sarà coordinato dal Responsabile tecnico del servizio L4_S1, allo scopo di garantire sinergia tra i gruppi di lavoro, considerando anche le stime dimensionale limitate indicate nel piano dei fabbisogni.

In ogni caso, il team di lavoro che seguirà lo sviluppo delle APP sarà costituito da risorse competenti in possesso di skill specifici sulle tecnologie e sugli strumenti.

Ambito

Il servizio richiesto verrà declinato in diversi interventi da fare su vari ambiti applicativi del sistema SIRTur:

- L'implementazione di nuovi filtri di ricerca e dell'ordinamento in entrambe le versioni dell'app **Visit Puglia**
- La visualizzazione delle schede degli Infopoint **nelle due App** con funzionalità interattive
- L'allineamento informativo tra tutti i contenuti presenti nel portale viaggiareinpuglia.it con **le due App** anche con la realizzazione di nuovi percorsi navigazionali
- Nuova gestione per determinare la posizione GPS nelle due APP
- Miglioramento dell'usabilità nell'invio di recensione e foto e nell'ascolto/visualizzazione di audio guide, video guide e del contenuto emozionale

Modalità di erogazione del servizio

Saranno adottate le metodologie, tecniche e modelli di ciclo di vita del software (CVS) definiti per il servizio L4_S1, mettendo a fattor comune, in ottica di efficienza, tutto quanto sia possibile.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

Progetto dei Fabbisogni

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

Si riporta qui di seguito il landscape dello stack tecnologico ad oggi in essere.

Aree Applicative	Mobile	
	Android	iOS
Portale Turistico Regionale	X	X

Il RTI adotterà le tecnologie in essere garantendo la continuità del servizio.

Tutti i componenti, le funzionalità, i servizi ed in generale i sistemi realizzati saranno integrati con la software factory di InnovaPuglia e riceveranno le policy istituzionali, secondo gli standard vigenti ed adeguandosi nel tempo alle eventuali evoluzioni del sistema

Il RTI proporrà, compatibilmente con gli ambiti e le esigenze, rinnovi del parco tecnologico la cui adozione sarà da valutare in accordo con il Cliente; i rinnovi saranno sempre orientati nel mondo dell'Open Source, così come da linea generale seguita dall'amministrazione.

3.1.3 L4.S5 - Manutenzione correttiva/adequativa

L'attività comprende sia l'analisi e la risoluzione delle cause di malfunzionamenti e degli effetti eventualmente da essi generati (Manutenzione Correttiva) sia le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle componenti applicative del sito, applicazione web o app, all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi o d'ambiente (Manutenzione Adequativa).

Ambito

Il servizio di manutenzione correttiva richiesto verrà declinato su tutti gli ambiti applicativi del sistema SIRTur sopra descritti.

Il servizio di manutenzione adeguativa verrà declinato, data la visibilità attuale, secondo i seguenti interventi sulle aree applicative:

- Adeguamento delle **due App** alle versioni di Sistema Operativo o di SDK rilasciate da Apple e da Google durante lo svolgimento del presente contratto
- Adeguamento in **SPOT** ai nuovi elenchi di Comuni e Nazioni disponibili sul sito del servizio di invio telematico delle Schedine Alloggiati "AlloggiatiWeb" della Polizia di Stato
- **Porting del DB Oracle 10g Enterprise RAC** attualmente in uso da diversi sistemi del SIRTur **alla versione Oracle 11g Standard Edition**. L'attività riguarda il passaggio dei dati, degli oggetti DB utilizzati (viste, stored procedure, db link, job, funzioni), la riconfigurazione di tutte le componenti del SIRTur ed il relativo test funzionale dell'intero sistema
- Adeguamento alle modifiche introdotte dalla nuova legge regionale 49/2017 in merito alla Comunicazione dei Prezzi e dei Servizi (**CPS**)
- Eventuale adeguamento dei sistemi ai dettami del nuovo **Regolamento generale sulla protezione dei dati**
- Adeguamento della componente **SOLR** alle modifiche introdotte in altri sistemi del SIRTur

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

Modalità di erogazione del servizio

Il RTI nel servizio di Manutenzione correttiva e adeguativa prevederà una struttura con i seguenti riferimenti:

- **Responsabile Tecnico del servizio MAC e MAD:** è responsabile della primaria analisi del malfunzionamento o dell'adeguamento, degli impatti generati, dell'assegnazione della priorità (livello 1, livello 2 e livello 3) e del corretto instradamento (tramite il sistema di Issue Tracking) alle figure del team operativo che ne seguono la risoluzione.
- **Team operativo:** è il gruppo di specialisti che interviene nella risoluzione dei malfunzionamenti attraverso l'analisi e l'implementazione del software e degli ambienti; rilascia le soluzioni implementate, effettua gli interventi di garanzia sul software sviluppato e produce misure e materiale per la variazione della baseline applicativa.

L'esperienza del RTI sul tema ha portato a ritenere che una figura unica di gestione e governo degli interventi di manutenzione correttiva ed adeguativa sia fondamentale per garantire efficienza ed efficacia nelle:

- riduzione dei tempi di riciclo interno tra i differenti specialisti coinvolti grazie al miglioramento continuo dell'instradamento dell'incidente;
- valutazione multidimensionale dell'impatto potendo correlare immediatamente l'evento critico con tutti gli altri;
- centralizzazione dell'assegnazione delle priorità data da una vista d'insieme.

Il processo di gestione di una richiesta di Manutenzione Correttiva o Adeguativa verrà strutturato secondo le seguenti macro-fasi, da associare poi al sistema di ticketing attualmente in essere:

- Ricezione e registrazione della richiesta dagli utenti (stato: aperta)
- Analisi della richiesta (stato aperta – in lavorazione): o nel caso non vi siano tutte le informazioni necessarie per procedere con l'analisi, si richiede il completamento dell'informazione; o se invece sono presenti tutte le informazioni necessarie, la richiesta viene inserita sul sistema di Ticket Tracking con assegnazione della priorità d'intervento (indicate in capitolato) e la stima specifica dei tempi previsti di risoluzione
- Assegnazione delle risorse più adeguate per effettuare la modifica sul componente software (Stato: assegnata – in lavorazione);
- Esecuzione intervento, test e deploy della soluzione
- Accettazione: o in caso di accettazione da parte dell'Istituto, aggiornamento dell'informazione sul sistema di Ticket Tracking e chiusura della richiesta (stato: chiusa); o in caso di non accettazione, attivazione di un nuovo iter.

3.1.4 L4.S6 - Conduzione applicativa

Il servizio di Conduzione Applicativa sulle gestioni di siti, portali, applicazioni web e app comprende un insieme di attività atte a garantire il corretto funzionamento, da un punto di vista infrastrutturale ed operativo, del parco applicativo SIRTur sopra menzionato.

In particolare, per garantire la corretta esercibilità, sono individuate due aree di conduzione:

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

Progetto dei Fabbisogni

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

- operation: che assicuri la piena operatività, l'utilizzabilità e il governo dell'infrastruttura applicativa e dei sistemi di elaborazione che la supportano, nonché la sicurezza complessiva dei dati (monitoraggio degli accessi, prevenzione degli accessi non autorizzati, backup ed eventuale ripristino dei dati, ecc.) per tutti gli ambienti, sia di esercizio sia di test.
- Supporto operativo: servizio di supporto operativo inbound ed outbound che risponderà ad un numero verde raggiungibile da telefonia fissa e mobile, già attivo e messo a disposizione dall'ARET PugliaPromozione. Il servizio fornirà assistenza anche via mail all'indirizzo spot@viaggiareinpuglia.it. Il supporto operativo è atto a fornire supporto applicativo e tecnico di primo e secondo livello agli operatori turistici prevalentemente nell'utilizzo delle componenti SPOT, CPS e DMS del SIRTur.

Ambito

Il servizio di conduzione richiesto verrà declinato su tutti gli ambiti applicativi del sistema SIRTur sopra descritti.

Modalità di erogazione del servizio

L'organizzazione proposta dal RTI nel servizio di conduzione applicativa si struttura nei seguenti riferimenti:

- Responsabile Tecnico del Servizio di Conduzione Applicativa: è il referente del servizio responsabile della acquisizione, valutazione, pianificazione ed esecuzione di tutte le attività richieste dall'Istituto
- Team Operativo: è il gruppo di specialisti che interviene nello svolgimento delle attività collaborando sin dalla fase di valutazione delle richieste di servizio sino alla implementazione/erogazione dello stesso.

Il Responsabile Tecnico del servizio è supportato da una struttura di PMO in grado di fornire un supporto operativo e metodologico inerente tutte le tematiche di Program&Project Management

Nel modello proposto dal RTI, al fine di garantire la massima efficacia e qualità del servizio erogato, il responsabile della Conduzione che segue la fase di presa in carico di un determinato ambito applicativo/tecnico-sistemistico è lo stesso che ne governerà la gestione e che ne seguirà l'eventuale trasferimento del know-how. Nei seguenti due sotto-paragrafi vengono mostrate le modalità di erogazione per Operation e Supporto Operativo.

Operation

Il RTI assicurerà la piena operatività, l'utilizzabilità e il governo dell'infrastruttura applicativa e dei sistemi di elaborazione che la supportano, nonché la sicurezza complessiva dei dati (monitoraggio degli accessi, prevenzione degli accessi non autorizzati, backup ed eventuale ripristino dei dati, ecc.) per tutti gli ambienti, sia di esercizio sia di test. Comprende l'amministrazione del database, la gestione del software di base e applicativo, le attività di backup e restore delle componenti, la gestione della sicurezza. La piattaforma di backup utilizzata è EMC Networker

Il Security Operation Center (SOC) di InnovaPuglia è dotato di un sistema di allarmistica che fa scaturire le segnalazioni che il RTI prenderà in carico. I servizi dovranno essere garantiti H24/7x7. In caso di interruzioni, il sistema dovrà essere ripristinato entro 1 (una) ora dalla rilevazione del malfunzionamento nel sistema di monitoraggio. Per operare correttamente nella risoluzione della segnalazione, il RTI agirà in autonomia sui sistemi virtuali a meno di malfunzionamenti relativi alle infrastrutture Datacenter (Cloud, Storage, Network e Sicurezza). Il RTI inoltre opererà in autonomia per quanto riguarda i restore secondo le policy già impostate su

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

piattaforma EMC Networker; un eventuale cambio di policy e quindi di schedulazione dovrà essere concordato con InnovaPuglia.

Il RTI garantirà la trasmissione in tempo reale, mediante protocollo syslog, al sistema Security Information and Event Management (SIEM, Juniper JSA 5500, sistema operativo: STRM 5000 release 2013.2r13 o successiva) reso disponibile da InnovaPuglia, secondo le specifiche che saranno fornite nella fase esecutiva del contratto, i dati necessari (p.es. log di accesso alle applicazioni - web server) alle analisi finalizzate al controllo della gestione delle minacce informatiche, ferma restando la responsabilità del fornitore della gestione degli incidenti di sicurezza.

Supporto Operativo

È prevista l'attivazione di un servizio di supporto operativo inbound ed outbound che risponderà ad un numero verde raggiungibile da telefonia fissa e mobile, già attivo e messo a disposizione dall'ARET PugliaPromozione. Il servizio fornirà assistenza anche via mail all'indirizzo spot@viaggiareinpuglia.it

Lo staff che il RTI metterà a disposizione sarà costituito da 3 FTE afferenti al profilo "Assistenza utenti" che opereranno nella fascia oraria 9-19 dei giorni feriali in modo continuativo; il servizio fornirà supporto operativo e tecnico di primo e secondo livello agli operatori turistici prevalentemente nell'utilizzo delle componenti SPOT, CPS e DMS del SIRTur.

L'infrastruttura tecnologica, in termini di gateway telefonico VOIP e software di gestione e controllo della centrale VOIP basato su Asterisk e del sistema di Ticketing GLPI con QMetrics, è installata presso il Datacenter Cloud di InnovaPuglia che continuerà a mantenere il coordinamento, il governo e la supervisione dell'intero sistema di assistenza. L'infrastruttura è accessibile dall'esterno del Datacenter Cloud via VPN tramite apparecchi telefonici VOIP o softphone installati su macchine PC messi eventualmente a disposizione dal RTI.

InnovaPuglia ospiterà i 3 FTE designate dal RTI presso i propri uffici nella sede di Valenzano (BA).

3.1.5 L4.S7 - Supporto specialistico

Sono richiesti i servizi di supporto specialistico di prodotto, tecnologia e piattaforma.

L'Amministrazione può individuare attività puntuali collegate ai servizi base acquisiti oppure raccogliere le esigenze di supporto sull'arco temporale della fornitura, pianificandole successivamente secondo i propri processi interni.

Ambito

Il servizio di conduzione richiesto verrà declinato su tutti gli ambiti applicativi del sistema SIRTur sopra descritti.

Modalità di erogazione del servizio

Il modello organizzativo del supporto specialistico è strutturato per valorizzare al massimo la comprensione dell'esigenza e la condivisione della conoscenza maturata con tutti gli altri team progettuali.

Il Responsabile Tecnico del servizio di Supporto specialistico è il referente unico delle attività richieste. Governa e monitora tutto il processo dalla identificazione e comprensione dell'esigenza sino alla diffusione delle lesson learned dagli interventi effettuati. Ad oggi sono stati già identificate le attività che riguardano:

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

Progetto dei Fabbisogni

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

- Interventi migliorativi sulle prestazioni nel DMS nella generazione di elenchi Excel e Pdf
- Tuning DBMS (indici, statistiche, ottimizzazione query) per il miglioramento delle prestazioni
- Analisi degli impatti sulle varie componenti del SIRTur a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) a maggio 2018
- Interventi migliorativi sulle prestazioni di alcune componenti applicativi come le Strutture SPOT Non Rispondenti

3.2 Presa in carico

Il RTI, grazie all'organizzazione proposta (referenti, strutture di staff, centri di competenza aziendali) e ai gruppi di lavoro costituiti per l'erogazione del contratto (competenze delle risorse sulle tematiche oggetto della fornitura, conoscenza delle tecnologie e strumenti utilizzati, ecc...) sarà in grado di erogare i servizi già dalla partenza della fornitura, senza interruzione di continuità, a condizione di avere eseguito il piano di presa in carico. In ogni caso il RTI affronterà congiuntamente con l'Istituto tutti i temi della presa in carico, in particolare per quegli ambiti e applicazioni, che saranno rilasciate dai fornitori uscenti al termine dei contratti attualmente in essere. Per questi ultimi sarà definito congiuntamente un piano di presa in carico per acquisire tutte le conoscenze sui servizi da erogare attraverso sessioni di lavoro congiunte ed affiancando il fornitore uscente nella quotidianità delle operazioni.

In particolare la presa in carico del servizio di conduzione applicativa è subordinata alla possibilità di accesso ai sistemi tramite VPN e al trasferimento delle informazioni relative a:

- landscape dei sistemi: cioè una scheda dei sistemi per ogni ambiente (sviluppo, integrazione, collaudo, produzione) con le informazioni relative alle utenze per eseguire l'accesso;
- modalità di accesso ai sistemi: accesso alla rete, procedure per l'accesso alla VPN, necessità di certificati e tutto quanto necessario per accedere alla rete in maniera sicura;
- strumenti e procedure consolidate per la gestione delle segnalazioni (sistemi di ticketing, mailing list e ogni tipo di flusso necessario allo svolgimento corretto dell'attività).

La presa in carico dei servizi di manutenzione evolutiva è subordinata al trasferimento delle informazioni relative a:

- documentazione di progetto, funzionale, tecnico/architetture, eventuali manuali utente;
- tools e strumenti: utilizzati nel ciclo di vita del software (modellazione, sviluppo, testing, build tools, configuration management, deploy, ecc...);
- codice sorgente: disponibilità di accesso al codice sorgente, strumenti di controllo del versionamento, modalità operative per lo sviluppo collaborativo.

Data l'urgenza delle attività evolutive previste in questo progetto, si ritiene opportuno focalizzare il trasferimento in primis su tutto ciò che orbita strettamente sui temi oggetto di sviluppo.

3.3 Affiancamento fine fornitura

La soluzione proposta dal RTI per la transizione delle attività di fine fornitura si prefigge, come obiettivo fondamentale e prioritario, quello di mettere in condizione il fornitore subentrante (o l'Istituto) di assumere

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

Progetto dei Fabbisogni

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

l'erogazione delle attività senza soluzione di continuità, cedendo il controllo e la conoscenza completa sia tecnologica che funzionale necessaria, con il massimo della collaborazione e condivisione delle informazioni. Le azioni che il RTI propone di attuare sono descritte nella Relazione Tecnica di risposta alla GARA ID SIGEF 1403 – LOTTO 4.

3.4 Impegno delle risorse professionali

Il mix delle risorse professionali impegnate nelle attività, sarà quello previsto nel Contratto Quadro. Potrà variare a seguito di una specifica richiesta da parte dell'Amministrazione.

3.5 Indirizzo di dispiegamento dei servizi

Il centro servizi del RTI può essere considerato a tutti gli effetti un Data Center "virtuale" ed è costituito dalle sedi che le aziende del RTI hanno attivato per la erogazione di tutti i servizi previsti dal progetto SPC.

Il Centro Servizi è organizzato su 4 sedi (cfr. tabella seguente) dislocate sul territorio italiano: tre della mandataria Almaviva che ospitano sia il personale sia l'infrastruttura dedicata alle Amministrazioni contraenti, una di Indra che prevede la presenza del solo personale.

Sede	Azienda RTI	Data Center	Indirizzo	Mq totali
Casal Boccone	Almaviva	√	Via di Casal Boccone 188/190 - Roma	34.800
Scalo Prenestino	Almaviva	√	Via dello Scalo Prenestino 15 - Roma	11.200
Missaglia	Almaviva	√	Via Missaglia 98 - Milano	10.800
Saba	Indra		Via Umberto Saba 11 - Roma	2.600

Per quanto riguarda i servizi oggetto del presente Contratto Esecutivo saranno erogati in modalità **on premise**, saranno quindi erogati dal Centro Servizi i soli servizi trasversali a supporto del quadro contrattuale e di seguito elencati:

- SLA Management per il controllo e monitoraggio dei livelli di Servizio
- Portale di Governo della Fornitura
- Help Desk (assistenza sugli aspetti amministrativi relativi al CQ e ai CE).

L'infrastruttura di Help Desk sarà ospitata nel Centro Servizi.

Vanno inoltre ricordati i **Servizi di gestione** necessari al buon funzionamento del Centro Servizi:

- *Gestione della sicurezza dei Data Center*, consiste messa in opera delle misure di tipo fisico, logico ed organizzativo atte ad assicurare in corso d'opera il mantenimento dei livelli di sicurezza coerenti con le politiche e con gli impegni assunti nei contratti e formalizzati nelle specifiche di servizio/configurazioni di servizio.
- *Monitoraggio e controllo dei sistemi e della rete*, consiste nell'utilizzo dell'infrastruttura hardware e software di base a supporto delle verifiche sulla disponibilità delle risorse dell'ambiente elaborativi e della rete e successivi controlli sui Log.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

- *Gestione dei Backup dei sistemi del Centro Servizi*, consiste nell'utilizzo della infrastruttura a supporto della applicazione delle politiche di backup e nel salvataggio in ambienti sicuri dei supporti utilizzati.



R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

Progetto dei Fabbisogni

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

3.6 Valutazione dimensionale/economica della fornitura

Le stime dimensionali/economiche, articolate secondo le previste modalità di erogazione dei servizi descritti, sono indicate nella tabella seguente:

Servizio	Modalità	Valore	2018		2019		Totale Servizi
			Qta	Valore	Qta	Valore	Valore
L4.S1 - Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web - Ciclo Completo	Modalità a corpo (g/p)	192,32€	15,0	2.884,80€	0,0	0,00€	2.884,80€
L4.S2 - Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di APP	Modalità a corpo (g/p)	200,15€	55,0	11.008,25€	0,0	0,00€	11.008,25€
L4.S5 - Manutenzione Adeguativa	Modalità a canone (g/p)	188,84€	46,0	8.686,64€	4,0	755,36€	9.442,00€
L4.S6 - Conduzione Applicativa	Modalità a canone (g/p)	189,64€	1.100,0	208.604,00€	100,0	18.964,00€	227.568,00€
L4.S7 - Supporto Specialistico	Modalità a consumo (g/p)	204,70€	16,0	3.275,20€	2,0	409,40€	3.684,60€
							254.587,65 €

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

Gli interventi progettuali saranno attivati attraverso specifiche schede d'intervento. La relativa pianificazione, autorizzazione e rendicontazione avverrà secondo i processi e i sistemi presenti.

4.1 Gestione dei SAL Mensili

Gli stati di avanzamento mensili costituiscono lo strumento mediante il quale il RTI manterrà informato l'Istituto su tutte le attività che costituiscono il provisioning dei servizi da erogare, sullo stato di funzionamento e la qualità dei servizi stessi.

I report saranno prodotti con cadenza mensile e consegnati all'Istituto secondo una modalità di comunicazione definita tra l'Amministrazione e il RTI.

4.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile

Per quanto concerne le attività legate all'implementazione dei servizi, il flusso comunicativo proposto è il seguente:

- La figura indicata come responsabile del contratto esecutivo del RTI invia, mediante modalità concordata, il report SAL all'Amministrazione;
- L'Amministrazione, nella persona del suo responsabile di progetto, analizza, congiuntamente con il referente RTI, la situazione di avanzamento, le eventuali modifiche rispetto al piano operativo previsto e le contromisure che il fornitore intende mettere in atto per recuperare gli eventuali ritardi verificatisi.
- Il responsabile dell'Amministrazione approva il report mediante comunicazione concordata verso il fornitore.

Nel report di Stato di Avanzamento Mensile saranno rappresentate per ciascuna esigenza/servizio le seguenti informazioni:

- Avanzamento/Rispetto dei tempi previsti nel piano di attivazione;
- Eventuali ripianificazioni
- Esito Tracking sui rischi;
- Esito dei test interni;
- Esito collaudi effettuati;
- Azioni correttive/preventive applicate;
- Varie ed eventuali.

Tutti gli stati di avanzamento dovranno essere approvati dall'Amministrazione. A seguito dell'approvazione del SAL sarà possibile procedere con la fatturazione dei servizi erogati.

Tali informazioni possono essere fornite utilizzando il template SPCL4-TMP-SALMensile-1.0.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/
 Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
 Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4

SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

5 PIANO DI ATTUAZIONE

5.1 Pianificazione di dettaglio

Di seguito un piano di massima per le attività relative ai servizi descritti nel presente progetto:

Servizio	2018												2019											
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
L4.S1 - Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali	■																							
L4.S2 - Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di APP	■																							
L4.S5 - Manutenzione Adeguativa	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
L4.S6 - Conduzione Applicativa	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
L4.S7 - Supporto Specialistico	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												

I servizi del presente piano hanno la durata di 12 mesi, all'attivazione dei singoli interventi progettuali sarà fornita la pianificazione di dettaglio delle singole fasi progettuali e le stime dimensionali, nel rispetto delle regole e dei processi presenti in Istituto per il governo dei contratti.

Il dimensionamento degli obiettivi potrà avvenire nei seguenti momenti:

- Stima iniziale - in fase di attivazione
- Stima di revisione - al termine della fase di Specifica dei requisiti
- Consuntivo - al termine del collaudo, con esito positivo.

Tutte le fasi saranno accompagnate dalla specifica documentazione tecnica prevista, che sarà resa disponibile all'Amministrazione per le verifiche e approvazioni.

Per gli interventi a carattere continuativo la pianificazione verrà concordata all'avvio del servizio.

5.2 Gestione della Sicurezza

Il documento SPCL4-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-1.0.pdf è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal RTI per SPC lotto 4.

Relativamente allo specifico progetto sviluppato nell'ambito dei servizi richiesti dall'Istituto, sarà implementato nel progetto il profilo di sicurezza per la riservatezza dei dati nonché le misure per soddisfarlo, nel rispetto delle politiche di sicurezza vigenti in Istituto.

5.3 Piano della Qualità

Il SPCL4-GEN-PianoQualitaGenerale-1.0.pdf è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/
Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A
Progetto dei Fabbisogni

Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
SPCL4-SIRTUR-ProgettoFabbisogni-Esercizio

6 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattuali è il 01/02/2018.

Per la data effettiva si rimanda al relativo verbale di attivazione dei servizi firmato dall'Amministrazione e dal Fornitore.



IL DIRIGENTE della SEZIONE TURISMO
Dott. Patrizio GIANNONE

IL DIRIGENTE SERVIZIO SVILUPPO TURISMO
Dott.ssa A. Gabriella BELVISO

Il presente allegato è composto
da n. ²⁴24..... facciate