
Appalti - Bandi, Concorsi e Avvisi

Appalti

REGIONE PUGLIA – DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE SEZIONE TURISMO 16 aprile 2019, n. 55
CIG. 5519376D26 (contratto quadro) CIG. 7878835C50 (contratto esecutivo). “Progetto Gestione e manutenzione del SIRTUR 2019/2020”. Adesione al contratto Consip “Sistema Pubblico di Connettività (SPC) – Lotto 4. Servizi di realizzazione e gestione di portali e servizi on line”. Approvazione Progetto dei fabbisogni.

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;

Esaminata la relazione istruttoria presentata dal Funzionario P.O. e 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 della stessa, 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., Almax 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).

Con D.D. n. 5 del 31 gennaio 2018, è stato approvato il Progetto dei fabbisogni per i servizi di conduzione operativa, assistenza tecnico - applicativa, help desk e manutenzione del Sirtur per l'anno 2018, cui ha fatto seguito la stipula del contratto esecutivo con durata fino al 31.01.2019.

Le attività previste dal predetto contratto esecutivo sono state regolarmente effettuate dal RTI aggiudicatario, così come attestato dal Dec tramite note prot. n. 190122015 del 22 gennaio 2019 (per il periodo febbraio

– dicembre 2018) e prot. n. 190319009 del 18 marzo 2019 (per il mese di gennaio 2019). Alla luce di ciò, considerata la necessità di garantire i servizi di conduzione operativa, assistenza tecnico-applicativa, help desk e manutenzione del Sirtur, si è deciso di proseguire il rapporto con il RTI cui CONSIP ha aggiudicato il Lotto 4 –“*Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line*”, posto che il contratto quadro è ancora attivo (scade nel 2022) e non è stato esaurito il relativo budget.

A tal fine, la Sezione Turismo, con nota prot. 342 del 22 gennaio 2019, ha trasmesso al RTI aggiudicatario del suddetto lotto il Piano dei fabbisogni, elaborato con l’assistenza della Società in House Innovapuglia SPA.

Con pec del 28 gennaio 2019, acquisita agli atti con prot. n. 438 del 29/01/2019, 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, articolato tenendo conto di quanto prospettato nel piano dei fabbisogni, ha dimensione economica della fornitura per **Euro 579.901,56** + IVA al 22% per 24 mesi, dall’1 febbraio 2019 a 31 gennaio 2021. Per quanto riguarda l’anno solare **2019**, il valore economico indicato è pari ad euro 258.312,62 + iva al 22%, ossia **euro 315.141,40**.

Con nota prot. n. 460 del 29 gennaio 2019 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. n. 1055 del 27 febbraio 2019, acquisita al prot. n. 1874 del 04 marzo 2019, il Responsabile della Transizione al Digitale della Regione Puglia segnalava alcune prescrizioni da inoltrare al RTI aggiudicatario, in merito al progetto dei fabbisogni presentato.

Le osservazioni del Responsabile della Transizione al Digitale della Regione Puglia venivano trasmesse al RTI aggiudicatario con nota prot. n. 2290 del 15 marzo 2019, affinché il progetto dei fabbisogni fosse uniformato alla prescrizioni ivi contenute.

Contestualmente, nelle more dei necessari adempimenti per addivenire alla conclusione del contratto, si chiedeva al RTI di assicurare l’espletamento delle attività necessarie a garantire il corretto funzionamento dei servizi del Sirtur e ad Innovapuglia di garantire il coordinamento e monitoraggio delle attività previste dal progetto.

Con nota prot. n. 2019 – 0002253 del 20 marzo 2019, Almaviva S.p.A., in qualità di mandataria del RTI aggiudicatario, confermava la disponibilità a continuare a garantire l’erogazione dei servizi al fine di assicurare la continuità degli stessi nell’ambito del progetto Sirtur, , nelle more del perfezionamento della stipula del contratto esecutivo.

Con pec del 21 marzo 2019, acquisita dalla Sezione Turismo al prot. n. 2524 del 26 marzo 2019, Almaviva S.p.A., in qualità di mandataria del RTI aggiudicatario, trasmetteva, anche ad Innovapuglia e al Responsabile della Transizione al Digitale della Regione Puglia, il progetto dei fabbisogni aggiornato che sostituiva integralmente quello inviato in precedenza, sulla base delle osservazioni comunicate dal RTD. In particolare, il paragrafo 1.7 del documento trasmesso contiene l’attestazione che la nuova versione del progetto dei fabbisogni annulla e sostituisce la versione precedente e recepisce le osservazioni espresse dal RTD.

Con nota prot. n. 3667 del 20.05.2019, la Sezione Turismo chiedeva al RTI aggiudicatario, ai sensi dell’articolo 19, comma 11, del contratto quadro, di dettagliare le quote specifiche di attività che ciascun componente del RTI espletterà in relazione al progetto esecutivo. Ciò ai fini dell’assunzione dell’impegno di spesa in favore di ciascun componente del RTI e dell’espletamento degli adempimenti contabili di competenza della Sezione Turismo.

Con nota del 29 maggio 2019, acquisita agli atti dalla Sezione Turismo con prot. n. 3917 del 30.05.2019, Almaviva S.p.A., in qualità di mandataria del RTI aggiudicatario comunicava che, fermo restando l’obbligatorietà del pagamento da effettuarsi esclusivamente in favore della stessa, le singole società costituenti il RTI

provvederanno ciascuna alla fatturazione pro quota delle attività effettivamente prestate. Almaviva S.p.A. precisava inoltre che, fermo restando le quote di partecipazione a livello di contratto quadro, le quote di attività delle società componenti il RTI per lo specifico contratto esecutivo saranno le seguenti: Almaviva S.p.A. 03,00%, Almawave S.r.l. 00,10%, Indra Italia S.p.A. 96,80%, PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. 00,10%.

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 del 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 Piano triennale per l’informatica nella PA. 2019 – 2021;
- 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 aggiudicato 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 Legge Regionale 28 dicembre 2018, n. 67 *“Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2019 e bilancio pluriennale 2019-2021 della Regione Puglia (Legge di stabilità regionale 2019)”* e la l. r. 28 dicembre 2018 n. 68 con cui è stato approvato il *“Bilancio di previsione della Regione Puglia per l’esercizio finanziario 2019 e bilancio pluriennale 2019-2021”*;
- la DGR n. 95 del 22/01/2019 di approvazione del documento tecnico di accompagnamento al Bilancio di

previsione e del Bilancio finanziario gestionale 2019 -2021 previsti dall'art. 39, comma 10, del D.lgs 23 giugno 2011, n. 118 e ss.mm.ii;

- la DGR n. 161 del 30.01.2019 che, nel fissare gli spazi finanziari, finalizzati al rispetto degli equilibri e dei vincoli di finanza pubblica, prevede, nell'allegato A del predetto provvedimento, nell'ambito della missione 7, programma 1, titolo 1, capitolo 311012, uno stanziamento di competenza di euro 450.000,00 e una competenza autorizzata per l'anno 2019 di euro 360.000,00 relativamente alle spese di gestione e manutenzione del sistema informativo regionale turistico;

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;
- 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;

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:

- approvare il Progetto dei Fabbisogni trasmesso con pec del 21.03.2019 da Almagora S.p.A., in qualità di mandataria del RTI aggiudicatario, acquisita dalla Sezione Turismo al prot. n. 2524 del 26.03.2019;
- aderire al Contratto Quadro mediante la stipula del Contratto Esecutivo, secondo lo schema approvato da CONSIP.

VERIFICA AI SENSI DEL DLgs 196/03 e SS.MM.E II. 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

A.P. Bilancio e Controllo Di Gestione

(dott. Pasquale Milella)

Il Dirigente della Sezione

(dott. Patrizio Giannone)

DETERMINA

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

1. di aderire al Contratto quadro CONSIP SPC – Cloud - Lotto 4 - Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line (CIG. 5519376D26) al fine di garantire senza soluzione di continuità la gestione e manutenzione del SIRTUR da febbraio 2019 a gennaio 2021;
2. di approvare il Progetto dei Fabbisogni trasmesso con pec del 21.03.2019 da Al maviva S.p.A., in qualità di mandataria del RTI aggiudicatario, acquisita dalla Sezione Turismo al prot. n. 2524 del 26.03.2019 e allegato alla presente quale parte integrante;
3. di impegnare con successivo atto la somma complessiva di Euro **707.479,91** (579.901,56 + IVA al 22%) in favore del RTI aggiudicatario, previa verifica dei requisiti di cui all'artt. 80 dlgs. 50/2016;
4. di procedere alla sottoscrizione del contratto esecutivo per il perfezionamento dell'adesione al Contratto quadro CONSIP SPC – Cloud - Lotto 4 - Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line, (secondo lo schema allegato D della documentazione di gara disponibile sul portale CONSIP) una volta divenuto esecutivo il l'atto di impegno;
5. di nominare responsabile 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.
7. di dare atto che il presente provvedimento, adottato in unico originale depositato agli atti della Sezione Turismo:
 - a) è composto di n. 32 pagine, di cui n. 23 pagine di allegato ("Progetto dei Fabbisogni")
 - b) è dichiarato immediatamente esecutivo;
 - c) sarà trasmesso, in copia conforme all'originale, alla Segreteria della Giunta Regionale e alla Sezione Ragioneria;
 - d) sarà pubblicato nel sito telematico della Regione Puglia, all'indirizzo www.regione.puglia.it, nella Sezione "Amministrazione trasparente";
 - e) sarà pubblicato sul BURP;
 - f) sarà trasmesso al RTI aggiudicatario (composto dalle aziende Al maviva S.p.A., Al mawave S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A.);
 - g) è depositato in originale presso la Sezione Turismo, via P. Gobetti 26, Bari.

Il Dirigente della Sezione Turismo*Patrizio Giannone*

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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1



Regione Puglia

PROGETTO DEI FABBISOGNI

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

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

SIRTur Esercizio 2019-2020



Versione 1.1 Data di emissione 15/03/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 1 di 23
--	--	-------------------

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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	Premessa	3
1.2	Scopo	3
1.3	Campo di applicazione	4
1.4	Assunzioni.....	4
1.5	Riferimenti.....	4
1.6	Acronimi e glossario.....	5
1.7	Versionamento	5
1.7.1	Versione 1.1.....	5
2	ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO.....	7
3	PROGETTO DI ATTUAZIONE	9
3.1	Descrizione dei servizi	9
3.1.1	L4.S1 - Progettazione, sviluppo, MEV e rifacimento di portali, siti e applicazioni web	9
3.1.1.1	Nuovi strumenti web per efficientare ed ottimizzare il servizio di customer care.....	11
3.1.1.2	Predisposizione di un sito “vetrina”	12
3.1.2	L4.S5 – Manutenzione correttiva/adequativa	12
3.1.3	L4.S6 – Conduzione Applicativa	14
3.1.4	L4.S7 – Supporto Specialistico	15
3.2	Presa in carico.....	16
3.3	Affiancamento fine fornitura.....	16
3.4	Impegno delle risorse professionali.....	16
3.5	Indirizzo di dispiegamento dei servizi	16
3.6	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi	17
3.7	Valutazione dimensionale/economica della fornitura.....	17
4	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI.....	19
4.1	Gestione dei SAL Mensili	19
4.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile.....	19
5	PIANO DI ATTUAZIONE	21
5.1	Piano di Lavoro	21
5.2	Gestione della Sicurezza.....	21
5.3	Piano di Qualità.....	22
5.4	Riferimenti normativi	22
6	DATA DI ATTIVAZIONE.....	23



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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Nell'ultimo decennio l'Assessorato al Turismo ha realizzato una serie di interventi in tema di Turismo Digitale che, coerentemente con un disegno strategico di sviluppo e valorizzazione del territorio, hanno consentito il raggiungimento di risultati significativi per la Regione Puglia.

In particolare, al fine di conseguire la completa informatizzazione del rapporto con il sistema turistico pugliese e degli adempimenti formali a carico dei gestori delle strutture ricettive, si è dotata del Sistema Informativo Regionale Turistico (SIRTur), caratterizzato tra l'altro da:

- Portale Turistico Regionale – viaggiareinpuglia.it, comprendente anche la versione mobile m.viaggiareinpuglia.it, l'app Visit Puglia (disponibile su Android ed iOS) e il portale social pugliaxp.it;
- Applicativi informatici disponibili a diversi livelli istituzionali e agli operatori del settore (SPOT, CPS, DMS agenziapugliapromozione.it, Datawarehouse, OTUR, CMS viaggiareinpuglia.it);
- Unico archivio dati di settore, a livello regionale.

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'attuale infrastruttura del SIRTur è in fase di totale ridefinizione.

L'attività innovativa, rientrando come specifica azione nel progetto della Regione Puglia "Puglia Login", prevede una evoluzione del SIRTur verso un Ecosistema digitale del Turismo e della Cultura il cui modello strategico è stato pensato da AGID per superare l'approccio a "silos" storicamente adottato dalla Pubblica amministrazione. Obiettivo del presente Piano dei Fabbisogni è invece garantire la piena operatività ed utilizzabilità dei servizi digitali, indipendentemente se erogati dal SIRTur o dall'ecosistema.

L'attuale progetto va quindi in continuità rispetto al progetto "SIRTUR ESERCIZIO 2018" ed è complementare al progetto "Ecosistema Turismo".

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti dall'Amministrazione Regione Puglia, esso riporta la proposta tecnico ed economica da implementare presso l'Amministrazione sulla base delle richieste contenute nel Piano dei Fabbisogni secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro.

1.2 Scopo

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



Versione 1.1	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 15/03/2019	Uso pubblico	3 di 23

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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

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

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

1.4 Assunzioni

Tutte le attività oggetto del presente progetto dei fabbisogni saranno realizzate assicurando la continuità rispetto a tutti i sistemi del SIRTur attualmente in esercizio, in particolare:

- la continuità di esercizio;
- la salvaguardia delle funzionalità disponibili;
- la salvaguardia di tutti i dati;
- la salvaguardia dello svolgimento di tutti gli adempimenti e procedimenti amministrativi in essere.

Non sono oggetto del presente progetto dei fabbisogni, in quanto a carico del Committente, i seguenti servizi:

- l'infrastruttura tecnologica, implementata in ambiente di cloud computing privato, localizzata presso la server farm di InnovaPuglia comprensiva dei servizi di comunicazione dati e di sicurezza in ambito RUPAR-SPC e relativi servizi di gestione. L'infrastruttura tecnologica resa disponibile è costituita da macchine virtuali VMware (ad eccezione dei server che ospitano l'RDBMS);
- gestione sicurezza Logica (Servizio di gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale, Servizio di gestione IDS - Intrusion Detection System, Servizio di content filtering);
- gestione Sicurezza Fisica (Sicurezza di area, Sicurezza delle apparecchiature);
- il servizio di Gestione e manutenzione reti.

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.

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



Versione 1.1 Data di emissione 15/03/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 4 di 23
--	--	-------------------

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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 4
12 - Esercizio SIRTUR 19_20-SPCL4-PianoFabbisogni	Piano dei fabbisogni
SPCL4-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.0	Progetto dei fabbisogni v1.0

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

1.7 Versionamento

1.7.1 Versione 1.1

Il presente documento annulla e sostituisce la versione precedente (versione 1.0) e recepisce le osservazioni ricevute dal RTD con nota AOO_056/Prot. 0002290 del 15/03/2019. In particolare sono state apportate le seguenti modifiche:

- inserimento dei riferimenti normativi, paragrafo 5.4
- riferimento all'utilizzo dei servizi del Portale Istituzionale e del sistema di autenticazione regionale, pagina 10.
- dettagliata il phase-out, paragrafo 3.3



Versione 1.1	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 15/03/2019	Uso pubblico	5 di 23

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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1



Versione 1.1 Data di emissione 15/03/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Usò pubblico	Pagina 6 di 23
--	--	-------------------

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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

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.



Versione 1.1 Data di emissione 15/03/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 7 di 23
--	--	-------------------

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-SIRTurEsercizio2019-2020-ProgettoFabbisogni-1.1

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

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Tecnico	Massimiliano	Evangelista	m.evangelista@almaviva.it
Responsabile Sviluppo	Massimiliano	Evangelista	m.evangelista@almaviva.it
Responsabile Manutenzione	Massimiliano	Evangelista	m.evangelista@almaviva.it
Responsabile Conduzione	Massimiliano	Evangelista	m.evangelista@almaviva.it
Responsabile Supporto Specialistico	Massimiliano	Evangelista	m.evangelista@almaviva.it

Referente operativo presso il cliente delle attività contrattuali previste dal progetto è Fausto Mancini di Indra Italia fmancini@indracompany.com.



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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

Sulla base delle esigenze espresse nel Piano dei Fabbisogni, di seguito si riportano i servizi del Contratto Quadro del 04/08/2017 (SPC Sistema Pubblico di Connettività Lotto 4) individuati.

Codice	Nome	Periodo Da	Periodo A
L4.S1.1	Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti web e applicazioni web	01/02/2019	31/01/2021
L4.S5.1	Manutenzione Correttiva di siti web, portali, applicazioni web e APP - MAC	01/02/2019	31/01/2021
L4.S5.2	Manutenzione Adeguativa di siti web, portali, applicazioni web e APP - MAD	01/02/2019	31/01/2021
L4.S6	Conduzione Applicativa	01/02/2019	31/01/2021
L4.S7	Supporto specialistico	01/02/2019	31/01/2021

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 Program Management Office in grado di fornire a tutti i task un supporto operativo e metodologico inerente tutte le tematiche di Project



Versione 1.1	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 15/03/2019	Uso pubblico	9 di 23

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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

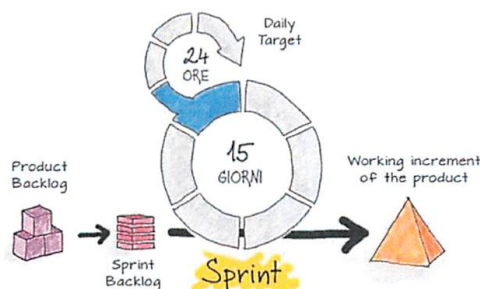
Management e di misurazione e gestione della baseline attraverso una figura dedicata di Gestore della Baseline che si interfaccia con i responsabili dei singoli task e con i team di lavoro.

Modalità di erogazione del servizio

Saranno adottate le metodologie, tecniche e modelli di ciclo di vita del software (CVS) definiti nel capitolato di gara 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. 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 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 in Amministrazione 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 dall'Amministrazione;
- 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 Amministrazione. 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 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 dell'Amministrazione. Si intende che l'RTI adotterà in toto l'attuale infrastruttura presente.

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



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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

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:

- saranno utilizzate le tecnologie e gli standard più recenti definiti come Recommendation dal World Wide Web Consortium - W3C e le ultime linee guida AGID
- 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
- 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 riceveranno 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.

Laddove applicabile, verrà fatto uso dei servizi del Portale Istituzionale quale portale federato e del sistema di identificazione regionale.

Ambito

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

3.1.1.1 Nuovi strumenti web per efficientare ed ottimizzare il servizio di customer care

L'obiettivo dell'Amministrazione consiste nella:

- realizzazione di una nuova piattaforma che consenta di erogare e cercare in modo efficace video tutorial e manuali d'uso sull'utilizzo dei sistemi;
- realizzazione di una webchat, stile Whatsapp Web o Telegram Web, che consenta l'interazione in tempo reale tra gli operatori di helpdesk e gli utenti finali e che integri anche i servizi di comunicazione nativi di Facebook Messenger.

Per la prima sezione si intende realizzare una area dedicata al supporto tecnico e applicativo, guidata da una ricerca semplice e di immediato utilizzo da parte degli utenti che hanno bisogno di assistenza, che fornisca in maniera efficace le informazioni base di primo livello. Lo scopo è quello di fornire una assistenza immediata per le funzioni di base, evitando la necessità di un contatto diretto con gli operatori di HD. La piattaforma prevederà una area di back-office in cui i contenuti (video tutorial e manuali) possano essere gestiti, con azioni di caricamento, pubblicazione, modifica e cancellazione.

Per la seconda sezione si imposteranno dei canali ufficiali sui media citati (Telegram, Whatsapp e Messenger), fruibili tramite computer desktop dagli operatori dell'HD, come ulteriore canale di comunicazione per fornire supporto agli utenti del sistema.



Versione 1.1	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Pagina
Data di emissione 15/03/2019	Uso pubblico	11 di 23

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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

3.1.1.2 Predisposizione di un sito “vetrina”

L’obiettivo dell’Amministrazione consiste nella realizzazione di un sito “vetrina” in cui presentare dei modelli di sito vuoto (template prototipali HTML) da fornire ad enti e/o operatori per la comunicazione di attività e progetti legati al territorio e al brand Puglia.

Verrà quindi realizzato sostanzialmente un sito “statico”, di semplice manutenzione, in cui l’utente potrà scaricare un modello standard di sito, secondo i CMS più diffusi (Wordpress, Liferay, Joomla). Per la realizzazione del template si partirà dal template <https://temawp.vivereineiparchipuglia.it/> realizzato in Wordpress nel progetto “Vivere nei parchi – PugliAMICA”. Il template sarà auto-consistente e navigabile e sarà disponibile in codice sorgente.

Sarà inoltre realizzato un manuale d’uso al fine di distribuirlo e/o promuoverlo presso enti, operatori, partner oltre alla predisposizione, in tutti i template, di servizi automatici di alimentazione da opendata turistici (API o altro).

3.1.1.2.1 Nuovo strumento per la gestione delle manifestazioni di interesse

L’attività consiste nella generalizzazione di quanto già realizzato per “Kursaal Santa Lucia”, in modo da poter gestire in maniera quanto più possibile flessibile e configurabile le diverse tipologie di manifestazioni di interesse del Dipartimento Turismo. Sarà inoltre realizzata una funzionalità, per i funzionari regionali, di esportare gli elenchi dei partecipanti per ciascuna manifestazione.

3.1.1.2.2 Analisi ed eventuale integrazione nei sistemi del SirTUR con le piattaforme nazionali abilitanti (ANPR, IO, PAGOPA) e regionali (PAGOPA Puglia)

Verrà condotta una analisi delle integrazioni nei sistemi delle piattaforme abilitanti; laddove necessario saranno sviluppate le necessarie componenti di integrazione.

3.1.1.2.3 Potenziamento del software di ticketing GLPI

Verrà analizzato lo stato attuale del software di ticketing GLPI ad uso degli operatori di Help Desk, al fine di poter esportare verso altri sistemi informazioni quantitative e qualitative che fornisce (es. numero totali ticket per operatore, numero dei ticket aperti/evasi per operatore, stato ultimi ticket, dettaglio ticket ecc). In particolare si prevede la pubblicazione di alcuni di questi dati su DMS.

3.1.1.2.4 Distribuzione nel Nuovo DMS delle funzionalità presenti nel sistema OTUR

Secondo quanto previsto da ecosistema, saranno resi disponibili su DMS le informazioni, selezionate dall’Amministrazione, disponibili sull’osservatorio (Ricettività, Statistica, Monitoraggio Flussi, Chiusura Anno Statistico).

3.1.2 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).



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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

Il servizio di manutenzione richiesto verrà declinato su tutti gli ambiti applicativi del sistema SIRTur, sia in essere, sia in creazione durante l'esecuzione di questo progetto.

Modalità di erogazione del servizio

Il RTI nel servizio di Manutenzione correttiva e adeguativa prevede 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 servizio si articola secondo le seguenti fasi:

- ricezione della richiesta
- analisi della richiesta
- assegnazione delle risorse
- esecuzione intervento di sviluppo, test e deploy della soluzione
- accettazione



Nella determinazione delle priorità, il Responsabile del servizio effettua un'analisi multidimensionale considerando anche i seguenti parametri:

- numero di utenti che utilizzano l'applicazione
- tipologia e profilo degli utenti
- impatto nel caso di cadute del sistema
- obiettivi strategici dell'Amministrazione.



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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

3.1.3 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.

In particolare, per garantire la corretta esecibilità, sono individuate due aree di conduzione.

- **Operation:** che assicuri la piena operatività, l'utilizzabilità e il governo dell'infrastruttura applicativa, 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 HD applicativo, raggiungibile via telefono o indirizzo email, a supporto delle sedi territoriali dell'Amministrazione.

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'Amministrazione
- **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 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.

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

Versione 1.1 Data di emissione 15/03/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 14 di 23
--	--	--------------------



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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

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.

3.1.3.2 Supporto Operativo

È prevista l'attivazione di un servizio servizio di HD applicativo, raggiungibile via telefono o indirizzo email, a supporto delle sedi territoriali dell'Amministrazione.

Lo staff che il RTI metterà a disposizione sarà costituito da 3,5 FTE che opereranno nella fascia oraria 8-19 dei giorni feriali in modo continuativo.

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.

Il RTI garantirà il servizio Trasferimento, costituito dal complesso delle attività necessarie per effettuare il trasferimento, nella fase conclusiva del contratto, della gestione complessiva dal Fornitore Uscente al Fornitore Entrante. Risulteranno oggetto di trasferimento le competenze, i dati e quanto altro ritenuto funzionale e necessario alla gestione complessiva del servizio.

3.1.4 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.

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:

- tuning DBMS (indici, statistiche, ottimizzazione query) e degli Application Server per il miglioramento delle prestazioni;
- aggiornamento dei vari DBMS attualmente utilizzati in SIRTur (Oracle, MySQL, PostgreSQL) alle ultime stable release distribuite con relativo adeguamento dei vari sistemi coivolti.



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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

3.2 Presa in carico

Non necessaria

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 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.

Il phase-out, la cui durata prevista è di 3 mesi, prevede la produzione di un documento completo relativo alle procedure di subentro, ad uso dell'Amministrazione e/o dell'eventuale fornitore subentrante.

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.

Per quanto riguarda le attività previste a "corpo [gg/p]" (cfr. Gara Cloud Lotto 4_Allegato 5B_Capitolato Tecnico) saranno concordate tra RTI e Amministrazione le quantità per singoli obiettivi/lotti identificati e pianificati di volta in volta.

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

I servizi oggetto del presente Progetto saranno erogati secondo le modalità previste dal Contratto Quadro, mentre saranno erogati dal Centro Servizi i **Servizi Trasversali** a supporto, qui di seguito elencati:

- Sistema di Controllo dei livelli di Servizio (SLM);
- Portale di Governo della Fornitura (PGF);
- Help Desk (HDK).



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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

In particolare l'infrastruttura di Help Desk sarà ospitata nel Centro Servizi, mentre il personale di I livello opererà da postazioni presenti presso una sede del Gruppo Almaviva e il personale di II livello opererà da postazioni presenti presso le sedi del RTI.

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.
- *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.

3.6 Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi

I servizi oggetto del presente Progetto dei Fabbisogni saranno sottoposti ad un collaudo "sul campo" da parte dell'Amministrazione, che eseguirà i test previsti dal RTI nelle Specifiche di collaudo ed ogni altro test che riterrà opportuno.

Al termine sarà redatto un Verbale di Collaudo con il dettaglio di quanto effettuato e gli esiti.

E' responsabilità del Raggruppamento fornire personale e documentazione necessaria alla esecuzione del collaudo.

3.7 Valutazione dimensionale/economica della fornitura

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



Versione 1.1 Data di emissione 15/03/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Uso pubblico	Pagina 17 di 23
--	--	--------------------

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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

Servizio	Modalità	2019		2020		2021		Totale Servizi	
		Valore	Qta	Valore	Qta	Valore	Qta	Valore	
L4.S1 - Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web - Ciclo Completo	Modalità a corpo in giorni/persona	192,32 €	102	19.616,64 €	211	40.579,52 €	-	- €	60.196,16 €
L4.S2 - Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di APP	Modalità a corpo in giorni/persona	200,15 €	-	- €	-	- €	-	- €	- €
L4.S5.2 - Manutenzione adeguativa siti web, portali e applicazioni web	Modalità a Canone	188,84 €	46	8.686,64 €	50	9.442,00 €	4	755,36 €	18.884,00 €
L4.S6 - Conduzione Applicativa	Modalità a Canone	189,64 €	1.201	227.757,64 €	1.305	247.480,20 €	109	20.670,76 €	495.908,60 €
L4.S7 - Supporto Specialistico	Modalità a consumo in giorni/persona	204,70 €	11	2.251,70 €	12	2.456,40 €	1	204,70 €	4.912,80 €
				258.312,62 €		299.958,12 €		21.630,82 €	579.901,56 €



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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

4.1 Gestione dei SAL Mensili

Gli stati di avanzamento mensili costituiscono lo strumento mediante il quale il RTI tiene informata l'Amministrazione su tutte le attività che costituiscono il provisioning dei servizi da erogare (dal sopralluogo fino al collaudo finale e la relativa migrazione) e, successivamente, sullo stato di funzionamento e la qualità dei servizi stessi.

A tale scopo il Fornitore ed il RTI attivano un servizio di project management consistente nella pianificazione, gestione e verifica delle attività mirate al completamento del progetto.

Il project manager del Fornitore si confronterà con il responsabile di progetto nominato dall'Amministrazione per la definizione ed esecuzione delle attività.

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

4.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile

Per quanto concerne le attività legate all'implementazione dei servizi, il flusso comunicativo può essere sintetizzato come segue:

- il project manager del RTI invia, mediante E-mail, il report SAL all'Amministrazione;
- l'Amministrazione, nella persona del suo responsabile di progetto, analizza, congiuntamente con il project manager del fornitore, 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 e-mail verso il fornitore.

Il report di Stato di Avanzamento Mensile contiene 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;
- Change emersi nel periodo;
- Azioni correttive/preventive applicate;



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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

- Varie ed eventuali.

Tutti gli stati di avanzamento sono soggetti ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Nella fase di erogazione dei servizi il RTI manterrà la produzione mensile del SAL, orientati più a definire l'andamento della erogazione, in termini di:

- Indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- Proposte di modifiche/aggiornamenti da apportare;
- Proposte eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione dei processi definiti;
- Varie ed eventuali.

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



Versione 1.1 Data di emissione 15/03/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Usò pubblico	Pagina 20 di 23
--	--	--------------------

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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

5 PIANO DI ATTUAZIONE

5.1 Piano di Lavoro

Si riporta qui di seguito la pianificazione dei servizi prevista nel progetto:

	2019												2020												2021											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
L4.S1 - Progettazione e sviluppo web	[Barra verde]												[Barra verde]												[Barra verde]											
L4.S5 - Manutenzione adeguativa e correttiva	[Barra verde]												[Barra verde]												[Barra verde]											
L4.S6 - Conduzione applicativa	[Barra verde]												[Barra verde]												[Barra verde]											
L4.S7 - Supporto Specialistico	[Barra verde]												[Barra verde]												[Barra verde]											

Attivazione e stima degli interventi

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 nell'Amministrazione 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.docx è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal RTI per SPC lotto 4.

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-SIRTurEsercizio2019-2020-ProgettoFabbisogni-1.1

Relativamente agli specifici progetti sviluppati nell'ambito dei servizi richiesti dall'Amministrazione, sarà implementato nel progetto il profilo di sicurezza per la riservatezza dei dati nonché le misure per soddisfarlo.

5.3 Piano di Qualità

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

5.4 Riferimenti normativi

Le attività in ambito a questo progetto verranno svolte in coerenza con la normativa vigente. In particolare:

- Privacy: il RTI garantisce l'aderenza delle attività in ambito a questo progetto alla vigente normativa relativamente alla privacy, ivi incluso il d.lgs. 101/2018 di modifica ed armonizzazione del d.lgs. 196/2003 al regolamento europeo 679/2016; il RTI si rende inoltre disponibile ad adottare le indicazioni eventualmente fornite dal RPD della Regione Puglia.
- Accessibilità: il RTI garantisce l'aderenza delle attività in ambito a questo progetto alla vigente normativa relativamente all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobile degli enti pubblici, con particolare riferimento al decreto legislativo 106/2018 che recepisce la direttiva europea 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio, in attuazione dei principi e dei criteri direttivi di cui agli articoli 1 e 14 della legge 25 ottobre 2017, n. 163.
- AGID: il RTI garantisce il rispetto, relativamente alle attività in ambito a questo progetto, delle misure minime di sicurezza emanate da Agid, nonché delle future normative che saranno emanate in attuazione alla direttiva UE 2016/1148 (Direttiva NIS)
- Customer Satisfaction: con riferimento all'articolo 7 del CAD, si rimanda al servizio di carattere generale che verrà realizzato sul Portale Istituzionale.



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-SIRTurEsercizio2019-2020- ProgettoFabbisogni-1.1

6 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 01/02/2019.

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



Il presente allegato è composto
da n. 23 fasciate

IL DIRIGENTE della SEZIONE TURISMO
Dott. Patrizio GANNONE