

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almaxwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

Almaviva

Almaxwave



indra



Comune di Firenze

PROGETTO DEI FABBISOGNI

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

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

Progetto PON Smart Tourism

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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	Premessa.....	3
1.2	Scopo.....	3
1.3	Campo di applicazione.....	3
1.4	Assunzioni.....	4
1.5	Riferimenti.....	4
1.6	Acronimi e glossario.....	4
2	ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO.....	5
3	PROGETTO DI ATTUAZIONE.....	7
3.1	Piattaforma Mobile Istituzionale del Turismo.....	7
3.2	Progettazione e realizzazione sito Istituzionale e backoffice.....	12
3.3	Architettura applicativa supporto della soluzione.....	16
3.4	Attività di supporto specialistico.....	17
3.5	Attività escluse dalla fornitura.....	17
3.6	Quadro riassuntivo dei servizi.....	18
3.7	Impegno delle risorse professionali.....	18
3.8	Indirizzo di dispiegamento dei servizi.....	18
3.9	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi.....	19
4	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI.....	20
4.1	Gestione dei SAL Mensili.....	20
4.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile.....	20
5	PIANO DI ATTUAZIONE.....	22
5.1	Piano di Lavoro.....	22
5.2	Gestione della Sicurezza.....	22
5.3	Piano di Qualità.....	22
6	DATA DI ATTIVAZIONE.....	23

Versione 1.0	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 18/01/2019		2 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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

L'Asse "Agenda Digitale" del PON Metro è per il Comune di Firenze e per la Città Metropolitana di Firenze l'occasione di razionalizzare il frontend digitale verso i city users verso un nuovo portale istituzionale del Turismo del Comune di Firenze nonché una nuova App Mobile istituzionale al fine di migliorare ulteriormente l'erogazione di servizi ai turisti.

L'obiettivo a tendere che si prefigge il Comune di Firenze è quello di ottimizzare la fruizione del patrimonio culturale e turistico della Città, anche attraverso la promozione di mete e itinerari turistici meno conosciuti ma altrettanto interessanti, con pieno beneficio dei turisti, degli operatori del settore e dei residenti nel Comune di Firenze.

Tale evoluzione si inserisce e contestualizza nel Comune di Firenze il processo di trasformazione digitale nazionale nell'ambito delle Smart Cities, coerentemente con gli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea ed Italiana.

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni che risponde alla necessità del Comune di Firenze di avviare tale processo di trasformazione, e la proposta proposta tecnica ed economica per implementare una parte dei requisiti espressi dal Comune di Firenze 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:

- 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:

- Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti e applicazioni web;
- Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di APP;
- Supporto Specialistico

Versione 1.0	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 18/01/2019		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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

1.4 Assunzioni

N.A.

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
SPC L4_Comune Firenze_PON_Smart Tourism_Piano dei Fabbisogni 1.0	Piano dei fabbisogni

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività

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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

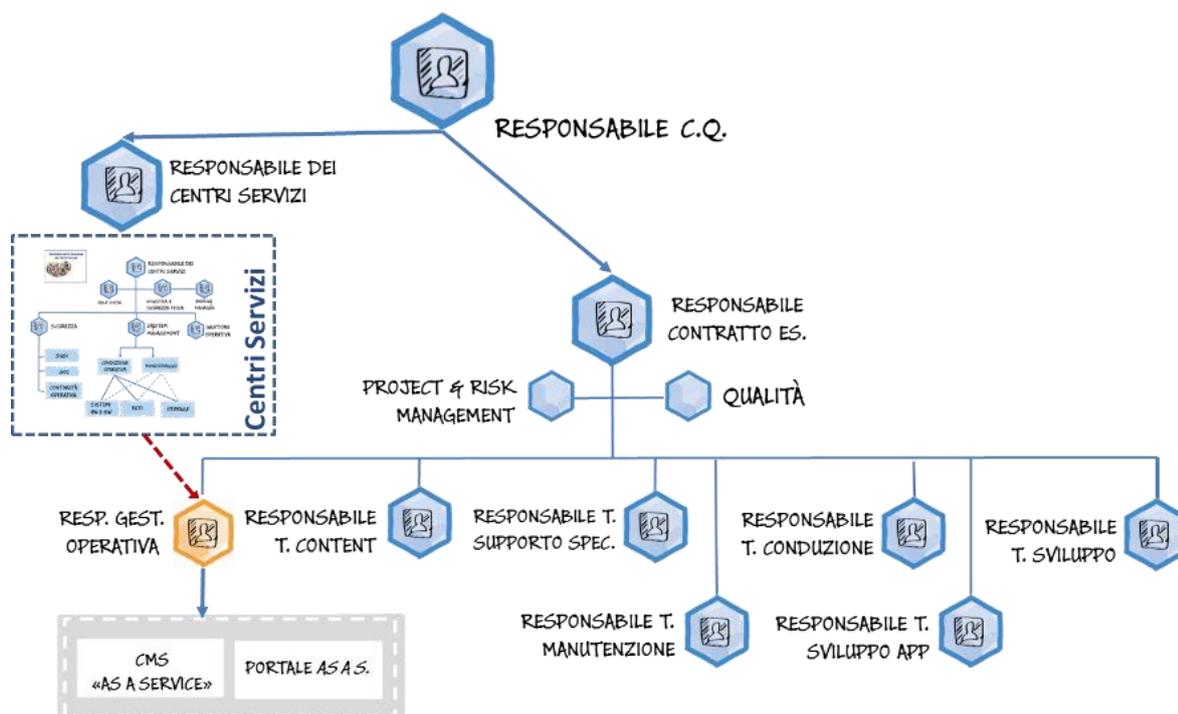
2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

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: Davide Pellegrino
- il Responsabile delle funzioni di Project e Risk Management e di Quality Management specifiche per il CE: Michela Rachini.

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



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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

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 Sviluppo	Barbara	Pacileo	b.pacileo@almaviva.it
Responsabile Sviluppo APP	Barbara	Pacileo	b.pacileo@almaviva.it
Responsabile Supporto Specialistico	Barbara	Pacileo	b.pacileo@almaviva.it

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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

Le esigenze espresse dal Comune di Firenze nel Piano dei Fabbisogni delineano un contesto di trasformazione digitale dal quale si evincono iniziative progettuali afferenti alle seguenti macro attività:

- Progettazione e realizzazione di una App Mobile istituzionale in grado di fornire servizi innovativi di “Smart Tourism” e al contempo di pubblicizzare e indirizzare gli utenti alle altre App Mobile o analoghi servizi web legati al Comune di Firenze e già attualmente disponibili
- Progettazione e parziale realizzazione di un nuovo sito web istituzionale del turismo in sostituzione dell’attuale sito <http://www.firenzeturismo.it> , che contribuisca anche a realizzare un sistema di gestione dei contenuti unico e permetta a tendere la gestione di tutti i contenuti informativi (testi, immagini, video, punti di interesse, percorsi, etc...) afferenti al turismo, e che potranno essere sfruttati e condivisi sia dal nuovo sito Web Istituzionale e all’App Mobile sopra descritta

I paragrafi che seguono descrivono:

- La nuova App Mobile istituzionale che sarà realizzata all’interno del presente Progetto dei Fabbisogni
- Le attività di progettazione e realizzazione del nuovo sito web istituzionale in grado di garantire la gestione dei contenuti informativi afferenti al Turismo e basato sulla piattaforma Open Source Drupal.
- Una possibile architettura applicativa a supporto della soluzione proposta, che consenta di mettere a fattor comune tra l’App Mobile e il sito Web Istituzionale un insieme di API potenzialmente condivise e riutilizzabili tra le due iniziative progettuali
- Le attività che saranno ambito del supporto specialistico
- Le attività escluse dal presente Progetto dei Fabbisogni

3.1 Piattaforma Mobile Istituzionale del Turismo

L’App Mobile istituzionale del Turismo del Comune di Firenze sarà progettata per rappresentare sugli store di Apple e Google la prima e più importante vetrina per visitare e muoversi nella Città e nel Comune di Firenze.

A tale scopo sarà effettuata una opportuna progettazione grafica mirata a rendere l’App Mobile accattivante nell’estetica e funzionale dal punto di vista dell’usabilità.

Tale App sarà sviluppata con tecnologia Ibrida e resa disponibile per le piattaforme Android e iOS. Il RTI svilupperà interamente tale App sia nella componente di frontend che nei servizi di backend a supporto della stessa, integrando opportunamente i sistemi di backend su cui risiederanno le informazioni, quali a titolo di esempio un database relazionale per la persistenza dei dati dell’App Mobile, il sistema di gestione dei contenuti informativi Drupal e eventuali altri sistemi quali Elasticsearch, un server SMTP per l’invio di mail, etc....

Versione 1.0	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 18/01/2019		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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

Le principali funzionalità, i requisiti e le attività che caratterizzeranno lo sviluppo dell'App Mobile sono di seguito riassunte:

- **Progettazione Grafica.** Sarà realizzata una progettazione grafica navigabile che consentirà di avere una preview della interfaccia utente in termini di look&feel ed in termini di usabilità. Tale progettazione sarà realizzata utilizzando lo strumento InVision e coprirà buona parte delle funzionalità presenti nell'App. Sarà inoltre documentato un albero di navigazione in grado mostrare nel suo complesso la struttura dell'App ed il numero dei passi necessari per raggiungere ciascuna funzionalità partendo dalla Home Page. **Il RTI assume che il Comune di Firenze validi la progettazione grafica prima dell'avvio dello sviluppo delle componenti di frontend della soluzione Mobile.**
- **Predisposizione codebase App.** L'App Mobile sarà realizzata con tecnologia Ibrida utilizzando tecnologie Open Source quali a titolo di esempio Apache Cordova, Ionic, Angular, etc... Potranno essere utilizzati plugin Cordova per implementare funzionalità con codice nativo, sia utilizzando progetti Open Source già esistenti, sia sviluppati "ad hoc" per il progetto. Sarà creata la struttura iniziale del progetto e predisposte tutte le dipendenze NPM (Node Package Manager) necessarie alla compilazione e alla build della base di codice.
- **Term & Condition.** Saranno realizzate all'interno dell'App le pagine informative necessarie a visualizzare i termini di utilizzo dell'App ed eventuali altre normative quali GDPR o similari. **Il RTI assume che i testi che dovranno essere mostrati all'utente per l'accettazione di tutte le clausole di utilizzo dell'App siano fornite dal Comune di Firenze.**
- **Networking.** L'App realizzata sarà fortemente connessa con il sistema di backend e sarà predisposta per dialogare con esso attraverso il protocollo sicuro https. Potranno altresì essere utilizzati plugin Cordova per verificare lo stato del device per suggerire all'utente di attivare il wifi o la connettività dati qualora non sia attivata.
- **Wizard preferenze utente.** L'App Mobile fornirà una sequenza di pagine che consentiranno agli utenti che desiderano farlo di esplicitare la tipologia dell'utente stesso e le sue preferenze. A titolo di esempio l'utente potrà dichiarare che viaggia tipicamente come single, con una famiglia con bambini, in coppia, all'interno di un gruppo organizzato, etc.... L'utente potrà inoltre specificare le proprie preferenze (musei, mezzi di spostamento preferiti, etc...). La modalità per richiedere queste informazioni all'utente saranno valutate in fase progettuale. Per gli utenti che non si saranno autenticati attraverso social login (vedi punti successivi) tali informazioni potranno essere memorizzate sul device stesso o alternativamente sui sistemi di backend utilizzando uno pseudo-identificativo del device in luogo dell'utente.
- **Profilazione utente:** attraverso il wizard di preferenze sopra esposto e a seguito della decisione dell'utente di effettuare il login (vedi punto successivo), l'App sarà in grado di profilare l'utente e di comportarsi di conseguenza. Ad esempio potranno essere pre-impostati filtri sulle informazioni richieste ai sistemi di backend in modo che l'utente si trovi le sole informazioni di suo interesse. Questo potrà consentire a utenti che viaggiano come single o in coppia di evitare, attraverso una impostazione predefinita dei filtri, la visualizzazione di informazioni legate a bambini o altre cose di minor interesse. Sarà presente una sezione "Mio profilo" dove l'utente potrà visualizzare il proprio profilo utente, e scegliere se modificarlo o cancellare i dati di profilazione. In caso di cancellazione, lato back-office verrà

Versione 1.0	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 18/01/2019		8 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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

mantenuta l'attività utente a livello di analisi storica ma in forma totalmente anonima scollegando l'attività da qualunque ID riconducibile all'utente.

- **Login.** L'App Mobile sarà fruibile senza alcun tipo di autenticazione, ma per gli utenti che desiderano farlo sarà possibile effettuare un accesso tramite i social network/e-mail.
- **Funzionalità utente autenticato.** Gli utenti autenticati con Facebook e Google potranno condividere informazioni sui propri social network e salvare le proprie preferenze sui sistemi di backend. Per gli utenti non autenticati si potrà memorizzare tali informazioni sul device stesso o eventualmente sul sistema di backend utilizzando uno pseudo-identificativo del device in luogo dell'utente, garantendo l'anonimizzazione ed il principio di minima necessità del trattamento dati, ai sensi del GDPR.
- **Vetrina App terze:** L'App consentirà di pubblicizzare una lista di App Mobile o siti web terzi riportandone una descrizione con le principali funzionalità di utilizzo. In relazione alla tipologia di utente e alle preferenze espresse nel wizard di configurazione, l'App proporrà all'utente l'installazione e/o l'apertura di tali App Mobile realizzate da fornitori terzi e già disponibili sugli store. L'App potrà altresì aprire il browser esterno del sistema operativo per facilitare l'utente all'utilizzo di siti web responsive già esistenti, aumentandone quindi le occasioni di fruizione. Si segnala che una volta aperta l'App esterna dalla nuova App Istituzionale del Comune di Firenze, quest'ultima ne perderà il controllo. Sarà compito dell'utente tornare ad utilizzare l'App istituzionale del Comune di Firenze.
- **Multilingua:** L'App sarà sviluppata per prevedere il supporto multilingua, prevedendo un insieme di 10 lingue da concordare, utilizzando un layout fisso da sinistra verso destra. Per ogni testo da rappresentare nell'App e concordato con il Comune di Firenze in lingua Italiana, il RTI proporrà dei testi equivalenti nelle varie lingue ottenuti da una traduzione effettuata in automatico del testo iniziale in lingua Italiana. **Il RTI assume che eventuali attività di revisione, correzione e accettazione dei testi in lingue diverse dall'Italiano che saranno inserite nell'App Mobile siano a carico del Comune di Firenze. Il RTI effettuerà le traduzioni dei testi attraverso API Google assumendo l'uso di un account fornito dal Comune di Firenze.**
- **Ricerca contenuti:** L'applicazione permetterà la ricerca di contenuti interrogando una apposita API di backend che si interfacerà a sua volta con Elasticsearch. Nel caso il risultato della ricerca sia afferente ad un testo di una entità (esempio: punto di interesse) l'App potrà visualizzare il suo dettaglio. Nel caso in cui il risultato della ricerca sia afferente ad una pagina web, l'App Mobile permetterà di aprire il browser esterno del dispositivo Mobile all'URL ottenuto dalla ricerca. **Il RTI assume l'esistenza di una installazione già esistente di Elasticsearch su cui effettuare le ricerche.**
- **Punti di interesse:** L'App Mobile permetterà di visualizzare liste di punti di interesse di varie tipologie, quali luoghi, eventi, etc.... Tali liste di punti potranno essere ordinate sia per distanza che per attinenza con le preferenze utente, con la possibilità di effettuare filtri sugli stessi ed infine di ottenere informazioni di dettaglio del singolo punto di interesse. Tale dettaglio conterrà una descrizione storica e culturale ed eventuali contenuti multimediali associati ad esso. Ai punti di interesse potranno essere associati contenuti multimediali (foto, audio, video) che potranno essere riprodotti anche avvalendosi di App esterne installate sul device stesso. Testi e contenuti multimediali potranno risiedere sia nell'applicativo di back-office oggetto della presente fornitura sia su siti esterni. Più punti di interesse saranno raggruppabili in percorsi tematici, secondo configurazioni effettuate lato back-office. **Il RTI assume che il Comune di Firenze fornisca tutti i testi e i contenuti multimediali necessari alla descrizione di tali punti di interesse.**

Versione 1.0	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 18/01/2019		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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

- **Geolocalizzazione.** L’App Mobile sarà in grado di geolocalizzare il device dell’utente a diversi scopi. Ad App aperta questa informazione potrà essere sfruttata per centrare le mappe che vengono visualizzate (vedi punto successivo) o richiedere al server di ordinare, per distanza, punti di interesse o eventi da visualizzare su una lista. Ad App chiusa, l’App potrà sfruttare questa informazione per capire se l’utente si trova in una delle zone individuate per la allocazione dei flussi turistici (esempio: intorno del Comune di Firenze, Parco Cascine, o centro del Comune di Firenze). Queste aree dovranno essere definite in modo molto semplice lato back-office (eventualmente sotto forma di file di configurazione JSON scaricabili dall’App), in modo che l’App stessa possa stabilire se il device si trova in una di queste zone. A titolo di esempio la presenza del device nei pressi della città di Firenze potrà essere stabilita calcolando la distanza da un ipotetico centro della città di Firenze (intorno pseudo-circolare) o alternativamente verificando se le coordinate (latitudine/longitudine) GPS del device rientrano in specifici intervalli (intorno pseudo-rettangolare). Quando la posizione GPS del device rientrasse in una tale area, l’App potrà decidere di effettuare periodiche segnalazioni della posizione del device al server, limitando il più possibile l’uso di banda di rete. Si precisa che il “tracciamento” della posizione del device ad App non avviata è soggetta a limitazioni imposte dai produttori dei sistemi operativi Android e iOS (quest’ultimo il più restrittivo) e che questo potrà implicare vincoli nelle tempistiche di acquisizione della posizione GPS o di altra natura. L’utente potrà comunque controllare - tramite le configurazioni dei diversi OS mobile – l’attivazione o meno della geo-localizzazione per questa app.
- **Mappe.** L’App Mobile potrà rappresentare punti di interesse, eventi e percorsi su una mappa Google o OpenStreetMap (in alternativa). Il “tap” su un punto di interesse potrà permettere agli utenti di visualizzarne il dettaglio e di aggiungerla ad una lista di preferiti o al diario di viaggio. **Per la rappresentazione dei punti di interesse su mappe il RTI assume l’utilizzo di mappe Google o OpenStreetMap. Eventuali account Google necessari alla visualizzazione delle mappe si assumono a carico del Comune di Firenze.**
- **Notifiche push.** L’App Mobile potrà ricevere notifiche push attraverso i meccanismi nativi offerti dai sistemi operativi Android e iOS. Il RTI metterà a disposizione una API REST sul backend che permetterà di inviare a tutti i device registrati o a specifici utenti i testi dei messaggi che devono essere notificati ai device. Nel caso di notifiche ad utenti specifici, il RTI assume che l’ultima social login con i device afferenti a quell’utente siano quelli in cui l’ultima login è stata effettuata, attraverso i social network, con quell’utente. Per le notifiche push sarà utilizzato Firebase Cloud Messaging, sia per l’invio di notifiche push ai dispositivi Android che per le notifiche ai dispositivi iOS. **Il RTI assume che l’account Google (anche free) con cui verrà configurato Firebase Cloud Messaging sia fornito dal Comune di Firenze.**
- **Eventi.** L’utente potrà visualizzare eventi consultabili tramite calendario e localizzati nella mappa ove essi siano caratterizzati da coordinate geografiche, il tutto a seconda di come tali eventi sono stati configurati mediante l’interfaccia web lato back-office. Agli eventi potranno essere associati contenuti multimediali (testo, audio, foto, video) che potranno essere visualizzati a partire dall’App anche utilizzando altre App installate sul device stesso. Si rimanda ad una successiva fase di analisi per i dettagli implementativi. Gli eventi potranno essere aggiunti ad una lista di preferiti o al diario o di viaggio.
- **Preferiti.** L’utente potrà salvarsi una lista di punti di interesse ed eventi preferiti.

Versione 1.0	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 18/01/2019		10 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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

- **Live chat.** L’App Mobile prevederà l’apertura del browser esterno del sistema operativo all’URL della “live chat” web esistente per permettere all’utente di attivarla dall’App stessa. **Il RTI assume che non saranno propagate informazioni tra l’App Mobile e il browser che conterrà la web application della live chat.**
- **Premialità.** Alla visita di un determinato punto di interesse o alla conclusione di un itinerario tematico (ultima tappa dell’itinerario), l’utente potrà effettuare un checkin manuale e ottenere dei punti. Questi punti potranno essere accumulati e potranno concorrere al raggiungimento di una quota che potrà essere visualizzata all’interno dell’App. In futuro il Comune di Firenze potrà utilizzare questi punti accumulati per premiare gli utenti attraverso benefit da definirsi. I punti accumulati potranno essere salvati sul sistema di backend.
- **Diario di viaggio.** L’utente potrà creare un personale diario di viaggio, effettuando l’inserimento di un punto di interesse da visitare, un evento o un intero itinerario per un dato giorno. Potrà consultare all’interno dell’App la sua pianificazione e modificarla ed inserire i promemoria sul calendario di sistema. All’interno del diario di viaggio i punti di interesse saranno ordinabili/riordinabili dall’utente. Il diario di viaggio potrà anche essere condiviso sui social network dell’utente.
- **Augmented Reality.** L’App Mobile permetterà di inquadrare con la telecamera dello Smartphone le zone del Comune di Firenze e di visualizzare su di essa i punti di interesse in modalità Realtà Aumentata. A telecamera aperta, a fronte di un “tap” su un punto di interesse (visualizzato come icona sulla telecamera dello smartphone), verranno visualizzate nella parte bassa dello schermo alcune informazioni di sintesi riguardanti quel punto di interesse. A fronte di un successivo “tap” sull’area che mostra le informazioni di sintesi, potrà essere visualizzato un ulteriore dettaglio dello stesso, uscendo a questo punto dalla modalità “realtà aumentata”.
- **Pagina di presunto affollamento.** Questa pagina mostrerà all’utente il grado di affollamento presunto, inserito manualmente sul backoffice o, in futuro, prodotto a seguito di algoritmi di elaborazione lato back-office, della Città di Firenze (nel suo complesso) o di alcune zone della città. In questa fase progettuale tali aree saranno definite sui sistemi di backend in modo approssimativo da aree pseudo-circolari o pseudo-rettangolari (coordinate GPS di latitudine e longitudine comprese in un intervallo definito). La visualizzazione dell’affollamento avverrà a tre livelli con colori che rappresenteranno il grado di presunto affollamento: rosso per alto affollamento, arancione per medio affollamento e verde per scarso affollamento.

L’App Mobile seguirà - per quanto applicabili – le linee guida e normative in termini di accessibilità ai sensi della normativa vigente, specificando nella documentazione gli adempimenti non soddisfatti e relativa motivazione.

I contenuti presenti nell’App saranno generalmente erogati da apposite API REST adeguatamente protette e documentate che faranno viaggiare in rete i soli dati necessari alla comunicazione tra l’App stessa ed i sistemi di backend.

Tutte le API saranno erogate da un apposito Backend di microservizi sviluppato appositamente per l’App Mobile. Tale backend potrà interagire con tutti i sistemi di backend, sia di natura informativa che di natura applicativa, permettendo quindi all’App Mobile di interagire indirettamente con sistemi quali:

Versione 1.0 Data di emissione 18/01/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Pagina 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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

- Il database relazionale contenente tutte le informazioni di natura applicativa (ad esempio legate agli utenti);
- Il sistema di gestione dei contenuti Drupal, per tutto quanto riguarda la parte di gestione dei contenuti informativi e multimediali (quest'ultimi potenzialmente trasferiti da altri sistemi);
- Motori di ricerca quali Elasticsearch su cui effettuare le ricerche;
- Altri sistemi quali a titolo di esempio un Relay SMTP per l'invio delle mail (**Relay che il RTI assume già presente nell'infrastruttura applicativa**)

Le API esposte dal suddetto sistema di Backend potranno interagire con tutti i sistemi sopra esposti minimizzando il numero di iterazioni e la banda di rete necessaria alla comunicazione tra l'App Mobile ed il Backend stesso.

TABELLA ECONOMICA

Servizi						Cotrattualizzato	
Servizio	Nome Servizio	Prezzo unitario	Metrica di pricing	Modalità di consuntivazione	ID esigenza	Quantità	Importo
L4.S2	Sviluppo APP	€ 200,15	gg/pp	A corpo	Piattaforma Mobile Istituzionale del Turismo	1.020,00	201.150,75 €

3.2 Progettazione e realizzazione sito Istituzionale e backoffice

L'obiettivo del Comune di Firenze è quello di realizzare un nuovo sito web istituzionale del turismo che possa razionalizzare l'attuale sito esistente (<http://www.firenzeturismo.it>) e che al contempo possa consolidare i contenuti di altri siti web già citati nel Piano dei Fabbisogni espresso dal Comune di Firenze.

Il RTI con il presente Progetto dei Fabbisogni si propone di realizzare, **nei limiti delle attività di seguito descritte**, tale nuovo sito Istituzionale e le componenti di backoffice che consentano al Comune di Firenze di raggiungere gli ambiziosi obiettivi finali del progetto.

Il nuovo sito istituzionale e il relativo sistema di gestione dei contenuti sarà basato su Drupal versione 8 o superiore. **Il RTI assume che l'installazione dell'istanza di Drupal su cui l'RTI baserà i suoi sviluppi sia in carico al Comune di Firenze.**

Le principali funzionalità, i requisiti e le attività che caratterizzeranno lo sviluppo del sito Istituzionale e del backoffice unico dei contenuti saranno in ogni caso non inferiori a quanto ad oggi disponibile – anche in termini di modellazione dati - sui sistemi utilizzati dall'Ufficio Turismo (firenzeturismo.it, eventi.comune.fi.it, find.comune.fi.it con app florencetube). **Il RTI assume che la modellazione e l'armonizzazione dei modelli dei dati del nuovo sito Istituzionale, partendo dai suddetti siti utilizzati dall'Ufficio Turismo, sia parte integrante dell'analisi sui contenuti da importare dai vari siti esistenti, e quindi in carico al Comune di Firenze.**

Le attività incluse nel presente Progetto dei Fabbisogni sono di seguito riassunte:

- Realizzazione template grafico. Il RTI realizzerà un template grafico per la nuova installazione di Drupal fornita dal Comune di Firenze, potenzialmente partendo da un template grafico Open Source esistente o realizzando tale template da zero, rimanendo comunque in linea con le indicazioni di identità visiva dei siti web del Comune di Firenze. Il RTI proporrà al Comune di Firenze una combinazione cromatica e

Versione 1.0 Data di emissione 18/01/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Pagina 12 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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

un'impostazione generale di tale template che sarà rivisto dal Comune di Firenze per concordare infine la versione finale.

- Gestione dei punti di interesse. Il RTI implementerà una gestione dei punti di interesse, che consenta di inserire le caratteristiche del punto di interesse stesso, ad esempio la tipologia (museo, monumento, edificio storico, ecc....) e le caratteristiche che lo descrivono, ad esempio un testo o dei contenuti multimediali che lo caratterizzano (audio, video, foto) e associare ad esso dei tag. Si prenderà a riferimento quanto attualmente fattibile e modellato sui sistemi sopra citati. Tale implementazione potrà essere realizzata a partire da plugin Drupal esistenti. Come mappa di sfondo si potrà utilizzare sia Google Maps sia OpenStreetmap, sia mappe esposte via WMS.
- Sezione itinerari tematici. Sarà possibile partendo dai punti di interesse pre-censiti definire degli itinerari tematici che raggruppano più punti di interesse afferenti alla medesima tematica o tipologia. Gli utenti potranno quindi visualizzare sul nuovo sito istituzionale tali itinerari tematici come lista di punti di interesse afferenti allo stesso tema. Per ogni itinerario saranno gestite inoltre le caratteristiche che lo descrivono, una o più tipologie e dei tag.
- Integrazione con Elasticsearch. Sarà realizzata un'integrazione Drupal-Elasticsearch basata su uno dei plugin reperibili in ambito Open Source. **Il RTI assume che l'installazione di Elasticsearch sia già esistente presso il Comune di Firenze.** Dovrà essere verificata in fase progettuale quali informazioni testuali presenti sul sistema di content management Drupal sia possibile indicizzare con Elasticsearch e come proporre all'utente i risultati di tale ricerca.
- Login con i social network. Sarà implementata in Drupal la possibilità di effettuare il login tramite i social network Google e Facebook attraverso plugin reperibili in ambito Open Source.
- Profilazione utente attraverso domande. Sarà realizzata una pagina che proporrà agli utenti che hanno effettuato la login alcune domande sulla tipologia dell'utente stesso. A titolo di esempio potrà essere richiesto all'utente se tipicamente viaggia come single, in coppia, in famiglia con bambini, in gruppi organizzati, etc.... Tali informazioni verranno poi memorizzate nel sistema di backend.
- Notifiche via mail. Le informazioni acquisite tramite Social Login permetteranno di conoscere gli indirizzi email degli utenti loggati e di fornire un servizio REST per l'invio di mail a tali utenti. **Il RTI assume la disponibilità di un Relay SMTP esistente con il quale effettuare tale invio di mail.**
- Pagina di gestione della privacy. Sarà realizzata una pagina in cui l'utente può accettare i termini della privacy previsti dal Comune di Firenze per l'utilizzo del nuovo sito Istituzionale. **Il RTI assume che i testi esatti da inserire nel nuovo sito istituzionale ed eventuali documenti allegati (es: PDF) siano forniti dal Comune di Firenze.**
- Preferenze utente. Sarà realizzata una pagina che permetterà all'utente di impostare delle preferenze, ad esempio sull'invio di email e (nel caso risulti che l'utente ha installato anche l'App Mobile sull'invio di notifiche push) e le configurazioni di profilazione dell'utente, dando la possibilità all'utente di modificarle o rimuovere i suoi dati di profilazione. Queste informazioni saranno salvate su un apposito database di backend.
- Esposizione API per ingestione contenuti. Per permettere al Comune di Firenze l'ingestione dei contenuti a partire da altri sistemi pre-esistenti o esterni, il RTI svilupperà API per facilitare tale caricamento. Si specifica che tali API innescheranno API Drupal per l'inserimento dei contenuti nel sistema ed eventualmente API Google di traduzione automatica dei testi. **Eventuali account Google necessari**

Versione 1.0	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 18/01/2019		13 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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

all'utilizzo di API Google si assumono a carico del Comune di Firenze. Il RTI svilupeprà fino 3 API media complessità.

- Calendario con inserimento manuale giorni di affollamento. Sarà sviluppata una pagina di backoffice per consentire agli amministratori la gestione di zone della città e la definizione del loro presunto grado di affollamento in uno specifico giorno e fascia oraria. Le zone avranno una geometria pseudo-circolare o pseudo-rettangolare e potranno essere definite attorno a POI della città. Per ogni zona sarà possibile impostare una descrizione, la macro-zona di riferimento (per raggruppare logicamente più zone), la sua posizione geografica e delle soglie configurabili di affollamento (per identificare almeno 3 livelli). In una prima fase l'associazione del grado di affollamento avverrà in modo manuale: l'operatore avrà la possibilità di impostare per ogni zona, giorno della settimana e fascia oraria un livello di affollamento in base alle informazioni in suo possesso (ad esempio gli eventi in città). Il sistema dovrà però prevedere che in futuro tale valorizzazione possa avvenire in modo sempre più automatizzato a partire da algoritmi di elaborazione delle presenze lato backoffice. A tale scopo saranno sviluppate delle API per permettere l'inserimento dei dati di affollamento provenienti da sistemi esterni (ed esempio le presenze nei musei, dati provenienti da sensori, presenze wifi) prendendo in ingresso dati georeferenziati con data e ora e un valore numerico di affollamento (numero di presenze). Tali dati saranno visualizzabili sulla mappa e aiuteranno gli operatori nella definizione del livello di affollamento delle singole aree in base ai valori di soglia definiti. Il Comune di Firenze potrà quindi avere a disposizione uno strumento per il monitoraggio delle aree del città e con il quale potrà indirizzare al meglio i flussi di turisti verso aree di interesse. **Il RTI assume che rimanga in carico di un amministratore del Comune di Firenze l'inserimento, la validazione ed il consolidamento del presunto grado di affollamento della città inserito a sistema in tale modalità.**
- Semplice API per suggerimenti di punti di interesse periferici. A fronte della ricezione da parte del sistema di backend di un device associato ad un utente, verrà invocata una semplice API, realizzata dal RTI, che verificando il presunto affollamento della zona in cui il device si trova possa inviare notifiche push suggerendo all'utente di visitare punti di interesse periferici anche in relazione alle preferenze dell'utente. **Il RTI assume che l'algoritmo per individuare il punto di interesse tra quelli all'interno delle preferenze utente sia randomico.** Saranno comunque forniti i codici sorgenti dell'algoritmo e potrà essere possibile in futuro renderlo via via più adattivo ed elaborato.
- Eventi. L'utente potrà inserire lato backoffice una lista di eventi, ognuno dei quali potrà essere caratterizzato da un nome, da una o più date temporali, da una o più coordinate geografiche (o nessuna), da contenuti multimediali (testo, audio, video, foto) e da un tag/label che ne descrive l'appartenenza ad una specifica iniziativa (ad esempio FirenzeEstate 2019 sarà una collezione di eventi che durano N mesi). Gli utenti del sito istituzionale potranno visualizzare tali eventi in un calendario, in cui l'evento comparirà nella specifica giornata selezionata dall'utente se tale data coincide con una qualunque delle date per cui l'evento è stato definito a livello di backoffice.
- Generazione dinamica di un PDF degli eventi. Sarà realizzata una pagina di backoffice che permetta la generazione dinamica di un singolo PDF contenente un elenco di eventi. I campi di ricerca saranno la data di inizio, la data di fine, la lingua, la categoria e i tag.
- Multilingua: il nuovo portale prevederà il supporto multilingua per la gestione di un insieme di 10 lingue da concordare, utilizzando un layout fisso da sinistra verso destra. **Il RTI assume che eventuali attività**

Versione 1.0	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 18/01/2019		14 di 23

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

di revisione, correzione e accettazione dei testi in lingue diverse dall'Italiano siano a carico del Comune di Firenze.

Il sito web seguirà - per quanto applicabili – le linee guida e normative in termini di accessibilità ai sensi della normativa vigente, specificando nella documentazione gli adempimenti non soddisfatti e relativa motivazione.

Nella documentazione di progetto saranno indicate le modalità di trattamento dei dati dell'utente, al fine di evidenziare – ai sensi del GDPR – in che modo vengano trattati e conservati quali tipologie di dati relativi all'utente, e come sia reso possibile all'utente di configurare e scegliere le diverse opzioni di trattamento sui dati che lo riguardano.

Il progetto prevederà almeno due momenti di co-design con panel di utenti finali e city users, con revisioni sostenibili di user interface e funzionalità, comunque concordate con l'Amministrazione.

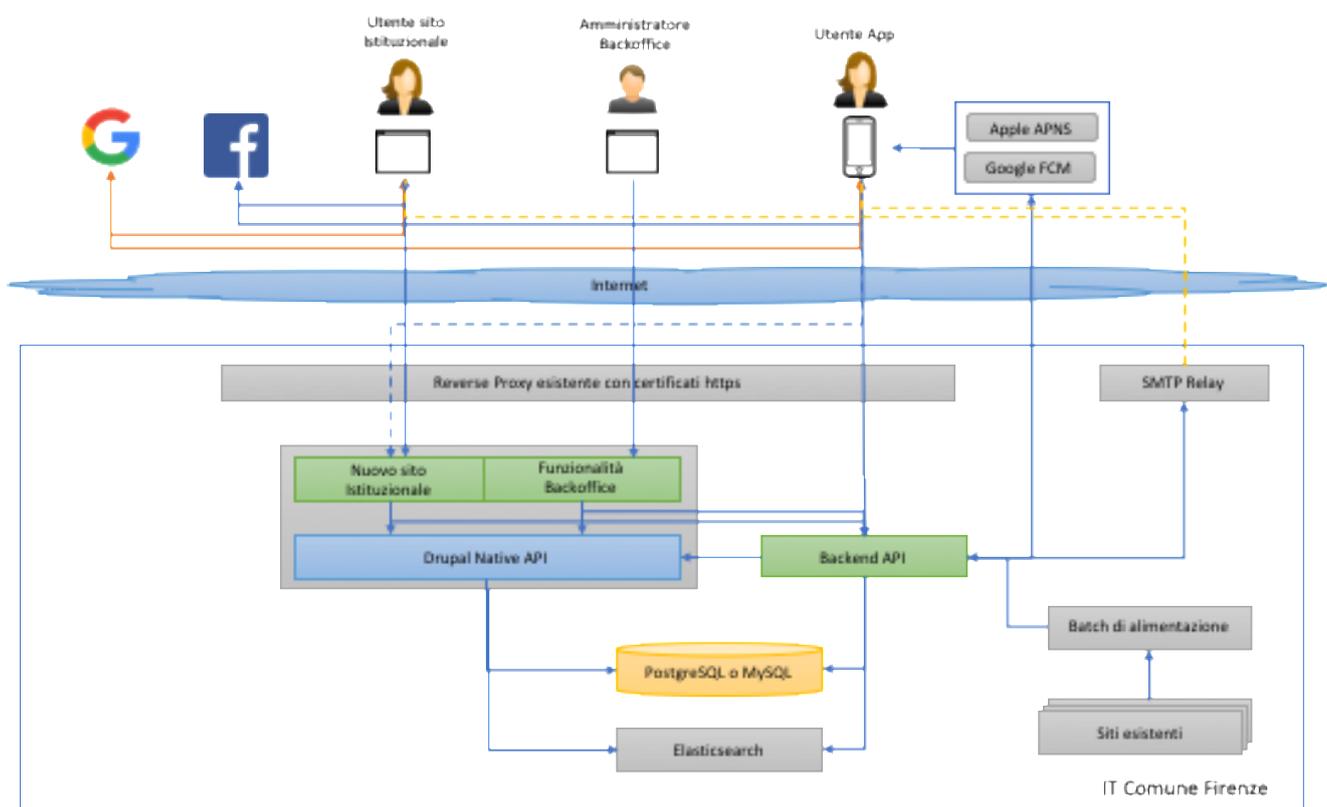
Con l'implementazione delle attività sopra esposte il RTI ritiene di riuscire ad indirizzare il Comune di Firenze verso l'ambizioso scenario esposto nel Piano dei Fabbisogni.

TABELLA ECONOMICA

Servizi						Cotrattualizzato	
Servizio	Nome Servizio	Prezzo unitario	Metrica di pricing	Modalità di consuntivazione	ID esigenza	Quantità	Importo
						351,0	66.637,35 €
L4.S1.2a	Sviluppo WEB ciclo ridotto (gg)	€ 189,85	gg/pp	A corpo	Nuovo sito web istituzionale del turismo	238,0	45.184,30 €
L4.S1.2a	Sviluppo WEB ciclo ridotto (gg)	€ 189,85	gg/pp	A corpo	Sistema di gestione contenuti unico	113,0	21.453,05 €

3.3 Architettura applicativa supporto della soluzione

L'architettura che segue mostra un'ipotesi dell'architettura applicativa a supporto della soluzione complessiva. **Si precisa che tale architettura applicativa andrà rivista, validata e confermata in fase progettuale.**



Gli utenti del nuovo sito istituzionale fruiranno delle funzionalità pubbliche erogate dal content management Drupal e potranno effettuare la login attraverso i social network Facebook e Google. D'altro canto gli amministratori del sito potranno fruire delle funzionalità di backoffice, sia quelle erogate nativamente dal content management Drupal che quelle sviluppate dal RTI.

Il RTI assume l'esistenza di un reverse proxy con certificati HTTPS che possa essere utilizzato per erogare verso internet tutti i contenuti applicativi ed informativi.

L'App Mobile dialogherà con un set di API sviluppate esternamente a Drupal attraverso una tecnologia che sarà scelta in fase progettuale quale Java/Spring Boot o NodeJS.

L'installazione di Drupal e il Backend di API sviluppate dal RTI potranno condividere la stessa installazione di DBMS relazionale quale PostgreSQL o MySQL. Gli schema e gli utenti di database saranno peraltro separati.

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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

Il RTI assume una installazione esistente di Elasticsearch con cui Drupal e il Backend delle API sviluppato dal RTI potrà interagire per effettuare le ricerche.

Tra le API sviluppate dal RTI ci saranno anche quelle per l'ingestion dei contenuti, che potranno essere sfruttate dal Comune di Firenze per implementare dei batch di alimentazione che, partendo dai sistemi esistenti, effettuino il popolamento dei contenuti del Nuovo Sito Istituzionale.

Il RTI assume anche l'esistenza di un Relay SMTP con il quale, attraverso le informazioni ottenute da Login con i Social Network, sia possibile mandare mail agli utenti che si loggeranno sul Nuovo Sito Istituzionale o sull'App Mobile.

Le notifiche Push verso l'App Mobile saranno effettuate con Firebase Cloud Messaging sia per le notifiche ai dispositivi Android che per le notifiche ai dispositivi iOS.

3.4 Attività di supporto specialistico

Il RTI assume che saranno realizzate all'interno del supporto specialistico le seguenti attività:

- Documentazione nuove API sviluppate. Tutte le API sviluppate dal RTI saranno documentate all'interno del supporto specialistico attraverso lo standard OpenAPI v3.

TABELLA ECONOMICA

Servizi						Cotrattualizzato	
Servizio	Nome Servizio	Prezzo unitario	Metrica di pricing	Modalità di consuntivazione	ID esigenza	Quantità	Importo
							6.141,00 €
L4.57	Supporto specialistico	€ 204,70	gg/pp	A consumo	Documentazione nuove API sviluppate (no drupal)	30,00	6.141,00 €

3.5 Attività escluse dalla fornitura

Tutte le attività e richieste espresse nel Piano dei Fabbisogni non esplicitate nel presente Progetto dei Fabbisogni si intendono escluse dalla fornitura.

Le attività più consistenti non incluse nella presente fornitura sono:

- Una installazione "ex novo" del Content Management Drupal versione 8 o superiore.
- Una progettazione grafica specifica per il nuovo sito Istituzionale attraverso lo strumento InVision e simile a quella realizzata per l'App Mobile. Si potrà tuttavia valutare in fase progettuale di prendere ispirazione dalla progettazione grafica per l'App Mobile anche per il sito Istituzionale, riutilizzando analoghe combinazioni cromatiche per la realizzazione del template Drupal
- Un'approfondita analisi di dettaglio dei contenuti da importare nel nuovo sito Istituzionale partendo dai siti esistenti ed elencati nel Piano dei Fabbisogni, inclusa
- L'attività materiale di importazione dei contenuti nel nuovo sito Istituzionale, sia essa effettuata manualmente o in automatico tramite API. Il RTI realizzerà al più delle API per facilitare il compito di importazione dei contenuti.
- Un sistema di ingestion BigData e di analisi predittiva evoluta sull'affollamento delle aree urbane basata su sensori provenienti dalle aree urbane, anche se il sistema realizzato prevederà comunque l'ingestion

Versione 1.0	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 18/01/2019		17 di 23

R.T. I. Almviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

da sistemi noSQL, da realizzarsi con forniture a parte, e permetterà di sostituire in modo modulare gli algoritmi predittivi o di elaborazione delle presenze e dei flussi in modo con versioni via via sempre più avanzate.

3.6 Quadro riassuntivo dei servizi

Servizi						Cotrattualizzato	
Servizi	Nome Servizio	Prezzo unita	Metrica di pricing	Modalità di consuntivazione	ID esigenza	Quantità	Importo
						1.403,0	277.311,05 €
L4.S1.2a	Sviluppo WEB ciclo ridotto (gg)	€ 189,85	gg/pp	A corpo		240,00	45.564,00 €
L4.S1.2a	Sviluppo WEB ciclo ridotto (gg)	€ 189,85	gg/pp	A corpo		113,00	21.453,05 €
L4.S2	Sviluppo APP	€ 200,15	gg/pp	A corpo		1.020,00	204.153,00 €
L4.S7	Supporto specialistico	€ 204,70	gg/pp	A consumo		30,00	6.141,00 €

3.7 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.

3.8 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 Almviva 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	Almviva	√	Via di Casal Boccone 188/190 - Roma	34.800
Scalo Prenestino	Almviva	√	Via dello Scalo Prenestino 15 - Roma	11.200
Missaglia	Almviva	√	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).

Versione 1.0 Data di emissione 18/01/2019	R.T. I. Almviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Pagina 18 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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

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.

3.9 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.

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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

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;

Versione 1.0 Data di emissione 18/01/2019	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

- Azioni correttive/preventive applicate;
- 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.

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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

5 PIANO DI ATTUAZIONE

5.1 Piano di Lavoro

Il piano di lavoro si sviluppa secondo quanto riportato nello schema seguente:

ID	Nome Attività	2019												2020											
		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
	Comune di Pistoia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
L4.S1 .2a	Progettazione sviluppo MEV rifacimento portali siti e applicazioni web																								
L4.S2	Sviluppo APP																								
L4.S3	Content management																								
L4.S7	Supporto specialistico																								

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.

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.

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_Comune Firenze_Smart Tourism_Progetto dei Fabbisogni 1.0.docx

6 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 31/01/2019.

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