

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

N. 01 del 22 maggio 2019

**OGGETTO: Determinazione a contrarre, ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs n. 267/2000 e dell'art. 32 c. 2 del D.Lgs n. 50/2016.**

**Adesione al Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4 per i servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line.**

**Progetti finanziati a valere sul PON Metro 2014 – 2020.**

**Codice intervento NA1.1.1.i - Realizzazione di un sistema multiplatforma per la valorizzazione del patrimonio artistico culturale della città metropolitana e per la promozione dell'offerta turistica metropolitana con servizi on-line dedicati alle persone con "esigenze speciali": La città accessibile"**

**Impegno della somma di € 1.972.118,52 - di cui € 1.598.323,25 per imponibile, € 351.631,12 per IVA al 22%, € 11.466,87 a titolo di oneri per incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 D.Lgs n. 50/2016 ed € 7.991,70 esenti da IVA per diritti una tantum da corrispondere a Consip Spa per l'adesione ai Contratti Quadro SPC Cloud – lotto 4.**

CUP:

B61G18000410001

CIG Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4:  
CIG Derivato

5519376D26  
7912671EA9

Pervenuta al Servizio Finanziario

24 MAG. 2019  
in data.....prot. n. 33/917

Registrata all'Indice Generale

4 GIU. 2019 840  
in data.....n.....

*J*

Il Responsabile dell'Area Cultura

**Premesso che**

- con la Legge n. 56/2014 “Disposizioni sulle Città Metropolitane, sulle Province, sulle unioni e fusioni di comuni”, si è avviata una riformulazione dell'architettura territoriale rilanciando la dimensione metropolitana come scala per la pianificazione e la gestione di servizi cruciali per lo sviluppo e la coesione territoriale;
- nell'ambito del processo di riforma in argomento, è stato identificato uno specifico Programma Operativo Nazionale dedicato allo sviluppo urbano e addizionale rispetto alle altre filiere di programmazione settoriali e regionali, il PON Città metropolitane (PON Metro);
- con deliberazione n. 401 del 19 maggio 2016 la Giunta Comunale ha preso atto, tra l'altro, del documento “Strategia di Sviluppo Urbano Sostenibile della Città di Napoli”, dello schema di Convenzione-Atto di delega delle funzioni dell'Autorità di Gestione all'Organismo Intermedio - Autorità Urbana nonché delle risorse finanziarie in capo all'Autorità Urbana del Comune di Napoli;
- con disposizione n. 1 del 20 gennaio 2017 il Direttore Generale, nella sua qualità di responsabile dell'Organismo Intermedio, ha approvato il “Piano Operativo della Città di Napoli”, allegato n. 5 all'Atto di delega, che individua i progetti da realizzare nell'ambito del PON Metro;
- con disposizione n. 24 del 14/07/2017 è stata istituita la Cabina di Regia del PON Metro, avente le seguenti funzioni:
  - incoraggiare il confronto tra le varie parti istituzionali;
  - raccordare e favorire gli interventi dei vari soggetti (Comune di Napoli, Città Metropolitana, singoli Comuni);
  - assicurare la sostenibilità delle scelte;
  - assicurare la creazione di gruppi di lavoro strumentali all'attuazione dei progetti dell'Asse 1 del PON Metro;
  - sostenere il partenariato pubblico e sociale;
  - monitorare l'avanzamento fisico e procedurale dei progetti a valenza metropolitana;
  - promuovere l'adesione dei comuni dell'area metropolitana;
  - favorire l'analisi dei bisogni dei comuni dell'area metropolitana;
  - governare le eventuali criticità dei processi.
- in data 27 novembre 2017, in attuazione della delibera di G. C. n. 530 del 28/09/17, è stato sottoscritto un Accordo di collaborazione istituzionale tra il Comune di Napoli e la Città Metropolitana per la realizzazione delle seguenti attività:
  - l'analisi dei fabbisogni dei Comuni dell'area metropolitana al fine di fornire le indicazioni necessarie per la più opportuna realizzazione di tutti gli interventi di cui all'Asse 1;
  - l'attuazione di alcuni interventi previsti all'Asse 1 Agenda Digitale:
    - NA1.1.1.c “NaponAir” – Potenziamento dell'offerta di servizi bibliotecari e dei

- centri di interesse storico-culturale della Città Metropolitana.
- NA1.1.1.h Realizzazione di un sistema multi-piattaforma per la fruizione e catalogazione del patrimonio artistico e culturale del panorama partenopeo, arricchito e preservato attraverso la digitalizzazione di mappe cartografiche e documenti storici.
  - NA1.1.1.i “Naculture” – Piattaforma multicanale metropolitana istituzionale del turismo e integrazione con “città accessibile”, servizi on-line dedicati alle persone con “esigenze speciali”.
  - NA1.1.1.k Sistema informativo per la gestione integrata dei programmi relativi ai Lavori Pubblici.
- con disposizione n° 38 del 27 dicembre 2017 il Direttore Generale, responsabile dell’Organismo Intermedio, ha approvato il “Piano Operativo della Città di Napoli – versione 3.0”, allegato n.5 all’Atto di Delega, che individua i progetti da realizzare nell’ambito del PON Metro 2014 – 2020
- nel Piano Operativo vs. 3.0 sono contenuti i seguenti progetti:
- NA1.1.1.h “Realizzazione di un sistema multi piattaforma per la fruizione e catalogazione del patrimonio artistico e culturale del panorama partenopeo, arricchito e preservato attraverso la digitalizzazione di mappe cartografiche e documenti storici” con una dotazione finanziaria pari a € 1.500.000,00;
  - NA1.1.1.i “Naculture’ - Piattaforma multicanale metropolitana istituzionale del turismo e integrazione con “La città accessibile”, servizi on-line dedicati alle persone con “esigenze speciali”” con una dotazione finanziaria pari a € 550.000,00;
- i progetti NA1.1.1.h e NA1.1.1.i, contenuti nel Piano Operativo approvato, sono stati esaminati congiuntamente dall’Ente e dalla Città Metropolitana, in virtù dell’Accordo di collaborazione istituzionale sottoscritto in data 27 novembre 2017 e, a seguito dell’esame, è stato proposto alla Cabina di Regia del PON Metro di valutarne la fusione, stante la loro insistenza sulla stessa area tematica “cultura e tempo libero”, le notevoli interdipendenze tra di loro ed al fine di ridurre tempi e costi di realizzazione delle progettualità in questione;
- la Cabina di Regia, riunitasi in data 1 giugno 2018, ha condiviso la proposta di fusione dei progetti NA1.1.1.h e NA1.1.1.i ed ha approvato la nuova scheda progettuale dal titolo “Realizzazione di un sistema multipiattaforma per la valorizzazione del patrimonio artistico culturale della città metropolitana e per la promozione dell’offerta turistica metropolitana con servizi on-line dedicati alle persone con “esigenze speciali”: “La città accessibile””, individuando quale unico responsabile dell’operazione la Direzione Cultura, Turismo e Sport;
- con disposizione n. 19 del 16 luglio 2018, il Direttore Generale, ha ammesso a finanziamento il progetto NA1.1.1.i - Realizzazione di un sistema multipiattaforma per la valorizzazione del patrimonio artistico culturale della città metropolitana e per la promozione dell’offerta turistica metropolitana con servizi on-line dedicati alle persone con “esigenze speciali”: “La città accessibile”, per l’importo di € 2.050.000,00, individuando la Direzione centrale Cultura, Turismo e Sport quale struttura competente per l’avvio e

l'attuazione del progetto, l'adozione di tutti provvedimenti conseguenziali per l'avvio e l'attuazione del progetto medesimo, e che per il progetto è stato assegnato il codice CUP B61G18000410001;

- con la medesima disposizione il Direttore Generale, ha preso atto del quadro economico del progetto, redatto in linea con quanto previsto dall'allegato 29 del Manuale delle procedure operative dell'AdG (MOP)
- con disposizione dirigenziale del direttore Centrale Cultura, Turismo e Sport n.13 del 15/11/2018 è stato costituito il gruppo di lavoro finalizzato alla realizzazione del progetto NA1.1.1.i – “Realizzazione di un sistema multiplatforma per la valorizzazione del patrimonio artistico culturale della città metropolitana e per la promozione dell’offerta turistica metropolitana con servizi on-line dedicati alle persone con “esigenze speciali”: La città accessibile”
- per tale progetto l'Amministrazione comunale assume la qualifica di Soggetto beneficiario con titolarità dei procedimenti amministrativi funzionali alla relativa attuazione.

#### Considerato che

- l'intervento codice NA1.1.1.i sul progetto - Realizzazione di un sistema multiplatforma per la valorizzazione del patrimonio artistico culturale della città metropolitana e per la promozione dell’offerta turistica metropolitana con servizi on-line dedicati alle persone con “esigenze speciali”: La città accessibile”,- redatto in coerenza con la programmazione nazionale e con l'Agenda Digitale della Regione Campania, ha l'obiettivo di realizzare, a valle di un processo di co-progettazione, un'architettura informatica unica a favore dell'intera Città Metropolitana e deve essere:
    - abilitante alla erogazione di servizi pienamente interattivi;
    - basato su un portale dei servizi on-line;
    - funzionale alla tutela, alla valorizzare ed alla diffusione del patrimonio artistico, culturale, storico e archeologico della città metropolitana;
    - funzionale alla piena interattività dei servizi al cittadino ed alla completa automazione dei procedimenti di back-office;
  - il progetto è orientato, in modo primario, alla tutela, valorizzare e diffusione del patrimonio artistico, culturale, storico e archeologico della città metropolitana mettendo in rete virtuale un percorso che coniughi all’asse dei siti Unesco gli itinerari delle meraviglie storico culturali presenti nei Comuni della provincia di Napoli, con l’obiettivo di creare rete tra i Comuni dell’area metropolitana
  - l'intero sistema permette il raggiungimento della massima interazione con l'utente finale e al tempo stesso il potenziamento delle funzioni di gestione, indirizzo e controllo del patrimonio artistico, culturale, storico e archeologico, con particolare attenzione ad archivi storici e cartografici, oggetti museali, reperti archeologici, beni artistici, edifici, luoghi, memorie attraverso l'implementazione di una piattaforma interoperabile, modulare e scalare, che si integra con banche dati nazionali nel rispetto degli standard di interoperabilità per un'efficiente condivisione delle informazioni (Open Data).
- d

### Dato atto che

- ai sensi dell'art. 1 comma 512 Legge n. 208/2015 come modificato dall'art. 1 comma 419 della Legge 11 dicembre 2016 n. 232, gli Enti Locali sono tenuti a provvedere ai propri approvvigionamenti relativi ad acquisti di beni e servizi informatici e di connettività esclusivamente attraverso gli strumenti di acquisto e di negoziazione di Consip Spa o dei soggetti aggregatori;
- i servizi oggetto del presente affidamento rientrano nel novero dei beni e dei servizi di cui al precedente punto;
- è stata verificata la presenza di Contratti Quadro attivi in ambito Consip rispondenti alle caratteristiche tecniche dei servizi oggetto del presente affidamento;
- è stato pertanto individuato il Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4 per i servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line in quanto rispondente ai requisiti dell'intervento NA1.1.1i - Realizzazione di un sistema multiplatforma per la valorizzazione del patrimonio artistico culturale della città metropolitana e per la promozione dell'offerta turistica metropolitana con servizi on-line dedicati alle persone con "esigenze speciali": La città accessibile";
- ai sensi del D.Lgs 50/2016 art. 51 c. 1 l'appalto, di cui all'intervento NA1.1.1i, non viene suddiviso in lotti in quanto la maggiore economicità dell'esecuzione dell'appalto, la maggior efficienza di una gestione unitaria e la convenienza di affidarsi a gestori dotati di elevati requisiti tecnici ed economici giustificano l'affidamento unitario del servizio.

### Preso atto che

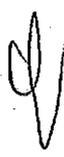
- ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs n. 267/2000 e dell'art. 32 c. 2 del D.Lgs n. 50/2016 è necessario predisporre apposita determina a contrarre, con l'indicazione degli elementi essenziali del contratto (fine, oggetto, forma, clausole contrattuali) nonché dei criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;
  - il firmatario del Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4 per i servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line è la società "Almaviva - The Italian Innovation Company S.p.A." (in breve Almaviva S.p.A.), con sede legale in Via di Casal Boccone, 188/190 - 00137 Roma, C.F./P.IVA n. 08450891000, nella sua qualità di mandataria del R.T.I. costituito tra la predetta società e le mandanti:
    - "Almawave s.r.l.", con sede legale in Via di Casal Boccone, 188/190 - 00137 Roma, C.F./P.IVA n. 05481840964;
    - "INDRA ITALIA S.p.A.", con sede legale in Roma, Via Umberto Saba n.11, - 00144, C.F./P.IVA n. 06656421002;
    - "PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A.", con sede legale in Milano - 20149, Via Monte Rosa n. 91, C.F./P.IVA n. 03230150967;
  - il R.T.I. aggiudicatario dei suddetti Contratti Quadro, come espressamente previsto nei CSA del lotto 4, ha supportato la Stazione Appaltante nella definizione del Piano dei Fabbisogni, inoltrato, a mezzo PEC, al suddetto R.T.I. in data 07/01/2019;
- 

- il R.T.I. aggiudicatario Almaviva S.p.A., Almare S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A.:
  - con PEC del 21/02/2019, ha inviato alla scrivente Area il Progetto dei Fabbisogni a valere sul lotto 4;
  - con PEC del 16/04/2019, si è trasmessa alla R.T.I. , precedentemente indicata, la nota PG/2019/352725 si richiedevano alcune integrazioni che devono essere esplicitate nel progetto dei fabbisogni, così come descritte nell'allegato tecnico al verbale del gruppo di lavoro del 15/04/2019;
  - con PEC del 30/04/2019 è stata inviata la nuova versione del Progetto dei Fabbisogni a valere sul lotto 4;
  - con PEC del 20/05/2019 è stato precisato, da parte della R.T.I. che, per un refuso, la seguente frase del paragrafo 3.9 *"Eventuali e prevedibili attività rientranti nell'ambito del coordinamento del contratto (SAL, ecc.) che saranno saltuariamente espletate nei luoghi della Amministrazione (Regione Puglia, società in house InnovaPuglia ed altri Enti collegati) hanno carattere di natura intellettuale"* si intende annullata e sostituita dalla seguente *"Eventuali e prevedibili attività rientranti nell'ambito del coordinamento del contratto (SAL, ecc.) che saranno saltuariamente espletate nei luoghi della Amministrazione (uffici del Comune di Napoli) hanno carattere di natura intellettuale"*.
- nel Progetto dei Fabbisogni sono elencati i servizi da erogare e la loro quotazione in termini economici secondo la seguente cornice economica:

per il **Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4**: servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line

Servizio Erogato	2019	2020	2021	totale no IVA	totale iva
L4.S1	230.784,00	307.712,00	23.078,40	561.574,40	685.120,77
L4.S2	219.964,85	146.509,80	24.018,00	390.492,65	476.401,03
L4.S3	149.920,00	137.176,80	56.220,00	343.316,80	418.846,50
L4.S5.1	0,00	1.500,00	10.000,00	11.500,00	14.030,00
L4.S5.2	0,00	7.553,60	22.660,80	30.214,40	36.861,57
L4.S6	5.689,20	22.756,80	22.756,80	51.202,80	62.467,42
L4.S7	110.128,60	49.946,80	49.946,80	210.022,20	256.227,08
<b>Tot/anno no IVA</b>	<b>716.486,65</b>	<b>673.155,80</b>	<b>208.680,80</b>	<b>1.598.323,25</b>	
<b>Tot/Anno IVA</b>	<b>874.113,71</b>	<b>821.250,08</b>	<b>254.590,58</b>		<b>1.949.954,37</b>

- il dott. Massimo Pacifico, nella sua qualità di RUP del progetto in argomento, con disposizione n.1 del 21-05-2019, ha approvato il Progetto dei Fabbisogni in quanto esso rispetta in pieno gli obiettivi specifici e complessivi, in termini temporali e funzionali, descritti nel Piano dei Fabbisogni inviati al fornitore;
- il progetto Codice intervento NA1.1.1i - Realizzazione di un sistema multiplatforma per la valorizzazione del patrimonio artistico culturale della città metropolitana e per la promozione dell'offerta turistica metropolitana con servizi on-line dedicati alle persone con "esigenze speciali": La città accessibile" è inserito nella Programmazione Biennale Servizi e



Forniture 2019 -2021.

**Preso, altresì, atto che** si dovrà procedere all'impegno della somma complessiva di € 1.972.118,52 di cui € 1.598.323,25 per imponibile, € 351.631,12 per IVA al 22%, € 11.466,87 a titolo di oneri per incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 D.Lgs n. 50/2016 ed € 7.991,70 esenti da IVA per diritti una tantum da corrispondere a Consip Spa per l'adesione ai Contratti Quadro SPC Cloud – lotto 4.

**Dato atto che**

- il Progetto dei Fabbisogni costituisce proposta tecnico economica nel rispetto di quanto presente nella documentazione contrattuale dei Contratti Quadro SPC Cloud lotto 4 stipulato da Consip S.p.a. e di quanto richiesto nel Piani dei Fabbisogni inviati al R.T.I. affidatario in quanto esso rispetta in pieno gli obiettivi specifici e complessivi, in termini temporali e funzionali, ivi descritti;
- ai sensi degli artt. 5 e 6 della Legge n. 241/90, l'istruttoria necessaria ai fini della adozione del presente atto è stata condotta dal Responsabile dell'Area Cultura e Turismo, che lo adotta;
- il fine che si intende perseguire, nell'ambito del progetto NA1.1.1.i, è la realizzazione di un'architettura informatica finalizzata alla tutela, valorizzare e diffusione del patrimonio artistico, culturale, storico e archeologico della città metropolitana mettendo in rete virtuale un percorso che coniughi all'asse dei siti Unesco gli itinerari delle meraviglie storico culturali presenti nei Comuni della provincia di Napoli con il raggiungimento della massima interazione con l'utente finale;
- l'oggetto dell'adesione al Contratto Quadro Cloud - lotto 4 è la fornitura dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line;
- la forma del contratto di adesione al Contratto Quadro Cloud - lotto 4, come prescritto dalle vigenti disposizioni, dalle Linee Guida per la stipula dei contratti pubblici e degli accordi con altre pubbliche amministrazioni approvate con Deliberazione di G.C. n. 146 del 10/03/2016, sarà quella della scrittura privata semplice, (data dalla sottoscrizione, con firma digitale del Fornitore e del Soggetto Aggiudicatore, del contratto esecutivo);
- le clausole essenziali dei contratti di adesione in questione sono quelle indicate dalle regole di e-procurement, dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili al Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4 nonché dalle condizioni particolari di contratto predisposte dal Soggetto Aggiudicatore ed inviate al Fornitore;
- ciascuno degli operatori del R.T.I. aggiudicatario Almaviva S.p.A., Almare S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A. hanno dichiarato quanto segue:
  - di essere a conoscenza dell'obbligo di osservanza del Codice di Comportamento adottato dall'Ente con Deliberazione di G.C. 254 del 24/04/14 art. 2 comma 3 che dispone l'applicazione del Codice anche alle imprese fornitrici di beni e servizi o che realizzano opere in favore del Comune di Napoli, ai sensi dell'art. 17 comma 5 del predetto Codice, nonché penali economiche commisurate al danno, anche d'immagine, arrecato e clausole di risoluzione automatica del contratto in caso d'inosservanza;
  - di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi a dipendenti di codesta Amministrazione Comunale, anche non più in

*[Handwritten signature]*



servizio, che negli ultimi tre anni abbiano esercitato poteri istruttori, autoritativi o negoziali per conto dell'amministrazione comunale in procedimenti in cui la controparte sia stata interessata;

- di impegnarsi, altresì, a non conferire tali incarichi per l'intera durata del contratto, consapevole delle conseguenze previste dall'art. 53 comma 16/ter del D.Lgs. 165/2001 e delle sanzioni applicabili, quantificati in una percentuale variabile dallo 0,5% al 5% dell'importo contrattuale, così come determinata dal RUP in relazione alla gravità della suddetta violazione, sulla scorta di indicatori di valutazione quali, a mero titolo esemplificativo, danno all'immagine, danno effettivo nell'esecuzione della prestazione, recidività, etc.;
- il R.T.I. aggiudicatario Almaviva S.p.A., Almaware S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A. ha assunto gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13.08.2010 n. 136 e successive modifiche;
- ciascuno degli operatori del R.T.I. aggiudicatario ha dichiarato di accettare tutte le clausole di cui al Patto di Integrità ai sensi della deliberazione di G.C. n. 797 del 03/12/2015.

#### **Dato, altresì, atto che**

- non sono stati rilevati rischi di interferenza specifici e sulla base della natura intellettuale delle attività che saranno svolte non si rileva la necessità di integrare il DUVRI standard predisposto da Consip S.p.A.;
- sono stati acquisiti i documenti unici di regolarità contributiva (DURC) e risultano regolari.

#### **Ritenuto, pertanto**

- di aderire al Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4, stipulato da Consip S.p.A. con il R.T.I. Almaviva S.p.A., Almaware S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A. per la fornitura dei "Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line", per la durata di 31 mesi (31 mesi) a decorrere, presumibilmente, dal 15/06/2019 sino al 31/12/2021, come dettagliatamente descritto nel Progetto dei Fabbisogni agli atti dell'ufficio, il cui costo complessivo, comprensivo di IVA, ammonta ad € 1.972.118,52 - di cui € 1.598.323,25 per imponibile, € 351.631,12 per IVA al 22%, € 11.466,87 a titolo di oneri per incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 D.Lgs n. 50/2016 ed € 7.991,70 esenti da IVA per diritti una tantum da corrispondere a Consip Spa

#### **Rilevato che**

- trattasi di adesione a Contratti Quadro le cui gare sono state bandite da Consip S.p.a. sotto vigenza del vecchio codice degli appalti D.Lgs n. 163/2006.

#### **Atteso che**

- con deliberazione di C. C. n. 21 del 18/04/2019, è stato approvato, tra l'altro, il Bilancio annuale di Previsione per l'esercizio 2019 e lo schema di Bilancio Pluriennale per il periodo 2019/2021;
- trattasi di progetto finanziato con risorse FESR del PON Metro 2014 - 2020 da concludersi incondizionatamente entro i termini dettati dalla programmazione comunitaria in corso;

- nello specifico, trattasi di servizi a supporto dell'attuazione del progetto NA1.1.1.i ", approvato e ammesso a finanziamento con disposizione n. 19 del 16 luglio 2018 dell'Organismo Intermedio.

➤

**Dato, altresì, atto** dell'assenza di conflitto di interesse, anche potenziale e di rapporti finanziari tra i responsabili del procedimento ed i titolari degli uffici competenti ad adottare i pareri, le valutazioni tecniche, gli atti endoprocedimentali ed il provvedimento finale di che trattasi, con i soggetti destinatari dell'atto di liquidazione, tali da imporre il dovere di astensione nonché la segnalazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ai sensi dell'art. 6-bis della L. n. 241 del 07/08/1990 sulle norme del procedimento amministrativo, degli artt. 6 e 7 del D.P.R. n. 62/2013 e degli artt. 7 e 9 del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Napoli, adottato dall'Ente con deliberazione di G. C. n. 254 del 24 aprile 2014.

**Attestata** la regolarità della procedura seguita e la esatta rispondenza degli atti e fatti posti in essere a sostegno del presente provvedimento ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs n. 267/00 e degli artt. 13, c. 1 lett b) e 17, c. 2 lett. a) del Regolamento del Sistema dei Controlli Interni, approvato con Deliberazione C.C. n. 4 del 28 febbraio 2013.

**Esaminata** la normativa di seguito indicata:

- Decreto Legislativo n. 50 del 18/04/2016;
- Decreto Legislativo n. 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale "(CAD);
- art. 4 del D.Lgs. n. 165 del 2001;
- Legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di Stabilità 2016);
- Legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Legge di Stabilità 2017);
- artt. 107, 183, 191 e 192 del T.U. delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267;
- Regolamento dei Contratti, approvato con Deliberazione C.C. n. 64 del 24/04/1992;
- Regolamento di Contabilità, approvato con Deliberazione C.C. n. 21 del 30/03/2006;
- Deliberazione G.C. n. 146 del 10/03/2016 "Linee Guida per la stipula dei contratti pubblici e gli accordi con le altre pubbliche amministrazioni";
- Deliberazione Anac n. 781 del 20/07/2016.

**Ritenuto** per quanto sin qui esposto, che risulta necessario ed indispensabile adottare il presente provvedimento

## DETERMINA

Per le motivazioni espresse nella parte narrativa del presente provvedimento che qui si intendono integralmente trascritte:

- di individuare, ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs n. 267/2000 e dell'art. 32 c. 2 del D.Lgs n. 50/2016, quale procedura per l'affidamento della fornitura dei servizi di cui al progetto NA1.1.1.i - Realizzazione di un sistema multipiattaforma per la valorizzazione del patrimonio artistico culturale della città metropolitana e per la promozione dell'offerta turistica metropolitana con servizi on-line dedicati alle persone con "esigenze speciali": La città accessibile".

V

- l'**adesione** al Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4 per i "servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line", parimenti sottoscritto dal R.T.I. costituito tra le società "Almaviva - The Italian Innovation Company S.p.A.", nella sua qualità di mandataria, con sede legale in Via di Casal Boccone, 188/190 - 00137 Roma, C.F./P.IVA n. 08450891000 e le società mandanti Almaware S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A.;
- di approvare il Quadro Economico del predetto Contratto Quadro, come risultante dal Progetto dei Fabbisogni:

**Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4: servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line**

Servizio Erogato	2019	2020	2021	totale no IVA	totale iva
L4.S1	230.784,00	307.712,00	23.078,40	561.574,40	685.120,77
L4.S2	219.964,85	146.509,80	24.018,00	390.492,65	476.401,03
L4.S3	149.920,00	137.176,80	56.220,00	343.316,80	418.846,50
L4.S5.1	0,00	1.500,00	10.000,00	11.500,00	14.030,00
L4.S5.2	0,00	7.553,60	22.660,80	30.214,40	36.861,57
L4.S6	5.689,20	22.756,80	22.756,80	51.202,80	62.467,42
L4.S7	110.128,60	49.946,80	49.946,80	210.022,20	256.227,08
<b>Tot/anno no IVA</b>	<b>716.486,65</b>	<b>673.155,80</b>	<b>208.680,80</b>	<b>1.598.323,25</b>	
<b>Tot/Anno IVA</b>	<b>874.113,71</b>	<b>821.250,08</b>	<b>254.590,58</b>		<b>1.949.954,37</b>

- di dare atto dell'accertamento preventivo di cui all'art. 183 comma 8 del D.Lgs n. 267/2000, così come coordinato con D.Lgs n. 118/2001 ed integrato dal D.Lgs n. 126/2014, disposto sul capitolo di entrata 404783;
- di dare atto che lo stanziamento di cassa sul capitolo di spesa corrispondente 299111/9, codice di bilancio 01.8-2.02.03.02.001
- è capiente per la registrazione dell'impegno;
- di **impegnare** la spesa derivante dalla predetta adesione, pari ad 1.972.118,52 – di cui 1.598.323,25 per imponibile, € 351.631,12 per IVA al 22% ed € 7.991,70 esenti da IVA per diritti una tantum da corrispondere a Consip Spa per l'adesione al Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4, sul **capitolo 299111/9** (Vincolo Entrata cap. 404783), codice di bilancio 01.8-2.02.03.02.001, sul bilancio 2019-2021, finanziato a valere sul PON Metro 2014 – 2020 Asse 1 "Agenda Digitale", **secondo lo schema di seguito indicato:**

**lotto 4 - servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line:**

a favore del R.T.I. Almaviva S.p.A., Almaware S.r.l., Indra Italia S.p.A. e PWC Advisory S.p.A.:

d

Capitolo	Imponibile	IVA	Somma complessiva	Annualità
299111/9	<b>716.486,65</b>	157.627,06	<b>874.113,71</b>	2019
299111/9	<b>673.155,80</b>	148.094,28	<b>821.250,08</b>	2020
299111/9	<b>208.680,80</b>	45.909,78	<b>254.590,58</b>	2021

a favore di Consip S.p.A.:

Capitolo	Descrizione	Somma Complessiva	Annualità
Cap. 299111/9	Diritti Una Tantum Contratto Quadro SPC Cloud lotto 4 (esenti IVA)	<b>7.991,70</b>	<b>2019</b>

- di **impegnare**, altresì, l'importo di € 11.466,87, a titolo di oneri per incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 del D.Lgs n. 50/2016, sul **capitolo 299111/9** (Vincolo Entrata cap. 404783), codice di bilancio 01.8-20.02.03.02.001, sul bilancio 2019-2021, **Annualità 2019**;
- di dare atto che il contributo a Consip verrà erogato, una volta firmati i contratti di adesione tra le parti, mediante bonifico bancario, con causale "CQ Cloud 4" (lotto 4), sul conto corrente i cui estremi sono i seguenti:  
 Banca: **INTESASANPAOLO**  
 IBAN: **IT 38 0 03069 03240 100000005558**
- di individuare, in accordo con il RUP dott. Massimo Pacifico, il Funzionario Tecnico ing. Rosario Langella (matricola 50020), incardinato nel Servizio Cultura - Area Cultura e Turismo, quale Direttore dell'Esecuzione del contratto di cui all'adesione disposta con l'adozione del presente atto, ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs n. 50/2016;
- di precisare che il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) e il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) sono tenuti a svolgere le funzioni ed i compiti previsti e disciplinati dalla vigente normativa;
- di precisare, altresì, che il RUP e il DEC dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione di insussistenza di cause di inconfiribilità o incompatibilità di cui all'art. 20 del D. Lgs. n. 39/2013 in relazione all'oggetto del presente affidamento;
- di stabilire che il Referente per l'anticorruzione e la trasparenza del Servizio Autonomo Sistemi Informativi provveda all'aggiornamento del Piano di Rotazione degli Incarichi nonché alla successiva trasmissione del Piano medesimo al Segretario Generale nella sua qualità di Responsabile della Prevenzione della Corruzione;
- di disporre che venga assicurata la pubblicazione della presente determina sul sito Web istituzionale del Comune di Napoli, nella sezione "Amministrazione trasparente", ai fini della trasparenza amministrativa ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013;

*[Handwritten signature]*

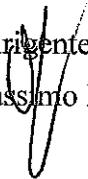
- di procedere agli adempimenti di pubblicità di cui all'art. 29 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- di notificare il presente atto agli interessati.

Allegati:

- 1) inoltro Pec del 30-04-2019;
- 2) Progetto dei Fabbisogni Contratto Quadro SPC Cloud - lotto 4;
- 3) inoltro Pec del 20-05-2019;

che costituiscono parte integrante del presente provvedimento, composti da complessive n. 44 pagine, numerate progressivamente da 1 a 44 e debitamente siglate.

Il Dirigente  
dott. Massimo Pacifico



DL 21/05/19  
Pag. 5047/19

DETERMINA N. 01 DEL 22 maggio 2019

Letto l'art.147/bis comma 1 del Dlgs 267/2000 come modificato ed integrato dal DL. 174/2012 convertito in legge 213/2012;

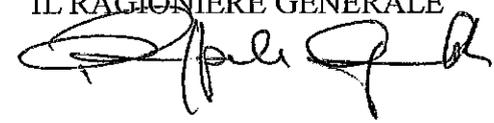
ai sensi dell'art. 183, comma 7, D.Lgs 267/2000, vista la regolarità contabile, si attesta la copertura finanziaria della spesa sul capitolo ..... Bilancio 2019

(Impegno .....) es. 2019

cod. Bil. 01.08.2.02.03.02.001 Bil. 2019/2021 ES. 2019-2020-2021 CAP. 2991111/9  
(IMP. 2585-2586-2587)

IL RAGIONIERE GENERALE

U

N 

DIPARTIMENTO SEGRETERIA GENERALE  
SERVIZIO SEGRETERIA DELLA GIUNTA COMUNALE  
*REB-ALL'INDICE BEN-N: 840-DEL 04-06-2019*  
DETERMINA N. 01 DEL 22 maggio 2019

La presente determinazione è stata affissa all'Albo Pretorio ai sensi dell'art. 10, comma 1, del D.L.vo 267/2000.

Dal 11/06/2019 al 26/06/2019

IL RESPONSABILE



***ALLEGATI COSTITUENTI PARTE  
INTEGRANTE DELLA  
DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE  
N 840 DEL 04-06-2019***

Vedi allegato PEC  
in  
comune

Da "spclotto4" <spclotto4@pec.almaviva.it>  
A "area.cultura.turismo@pec.comune.napoli.it" <area.cultura.turismo@pec.comune.napoli.it>  
Data martedì 30 aprile 2019 - 14:21

**Re: trasmissione nota**

Buongiorno.

Facendo seguito al vostro Piano dei Fabbisogni ricevuto il 7 gennaio 2019, al Progetto dei Fabbisogni trasmesso da questo RTI il 21 febbraio 2019 e sulla base degli ulteriori approfondimenti richiesti con la nota di integrazione al Piano dei Fabbisogni trasmesso in data 07/01/2019 n. PG/2019/352725 del 16 aprile 2019 (cfr. PEC in calce), si trasmette il relativo Progetto dei Fabbisogni aggiornato che sostituisce integralmente quello inviato in precedenza.

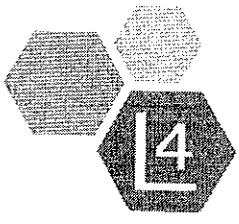
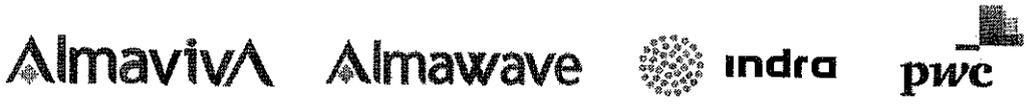
Cordiali saluti.  
Almaviva S.p.A.

Da : "area.cultura.turismo" area.cultura.turismo@pec.comune.napoli.it  
A : SPCLotto4@pec.almaviva.it  
Cc :  
Data : Tue, 16 Apr 2019 14:44:39 +0200  
Oggetto : trasmissione nota

- > Si trasmette in allegato la nota di integrazione al Piano dei Fabbisogni PG/2019/352725 del 16 Aprile.
- > Il RUP
- > dott. Massimo Pacifico

**Allegato(i)**

SPCL4-Comune\_Napoli\_Servizi per il Turismo-ProgettoFabbisogni-1.1.pdf (2100 Kb)



Città Metropolitana di Napoli

PROGETTO DEI FABBISOGNI

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

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

Servizi per il Turismo

2  
8/



# SOMMARIO

- 1 INTRODUZIONE..... 4**
  - 1.1 Premessa..... 4
  - 1.2 Scopo..... 4
  - 1.3 Campo di applicazione..... 5
  - 1.4 Assunzioni..... 5
  - 1.5 Riferimenti..... 5
  - 1.6 Acronimi e glossario..... 5
  - 1.7 Versione..... 6
- 2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO..... 7**
- 3 PROGETTO DI ATTUAZIONE ..... 9**
  - 3.1 Descrizione della Soluzione ..... 9
    - 3.1.1 Componente Portale..... 10
    - 3.1.2 Componente APP..... 12
    - 3.1.3 Architettura di riferimento ..... 14
    - 3.1.4 Capacity Plan..... 20
    - 3.1.5 Layout Grafico e Modello di Comunicazione..... 21
    - 3.1.6 Costruzione Itinerari e valore aggiunto ..... 22
    - 3.1.7 Contenuti digitali e cooperazione con altri sistemi e verticali..... 23
    - 3.1.8 Analisi Preliminare ..... 23
    - 3.1.9 Servizi di Comunicazione e Marketing Territoriale..... 24
  - 3.2 Descrizione dei servizi..... 26
    - 3.2.1 L4.S1.1 e L4.S2 - Progettazione e Sviluppo Portali e APP ..... 26
    - 3.2.2 L4.S5 – Manutenzione Correttiva/Adeguativa ..... 28
    - 3.2.3 L4.S3 Content Management..... 29
    - 3.2.4 L4.S6 – Conduzione Applicativa ..... 29
    - 3.2.5 L4.S7 - Supporto Specialistico ..... 31
  - 3.3 Impegno delle risorse professionali..... 31
  - 3.4 Indirizzo di dispiegamento dei servizi..... 31
  - 3.5 Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi ..... 32
  - 3.6 Presa in carico..... 33
  - 3.7 Affiancamento fine fornitura ..... 33
  - 3.8 Valutazione dimensionale/economica della fornitura ..... 34
  - 3.9 Valutazione dei Rischi da Interferenza ..... 35

**4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI..... 36**

4.1 Gestione dei SAL Mensili..... 36

4.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile ..... 36

**5 PIANO DI ATTUAZIONE..... 37**

5.1 Pianificazione di dettaglio ..... 37

5.2 Gestione della Sicurezza ..... 38

5.3 Piano della Qualità ..... 38

**6 DATA DI ATTIVAZIONE..... 39**



# 1 INTRODUZIONE

## 1.1 Premessa

Con il Piano Strategico del Turismo 2017-2022, elaborato dal Comitato Permanente di Promozione del Turismo con il coordinamento del MiBACT, l'Italia si è voluta dotare di un indirizzo strategico e di una visione unitaria del turismo e della cultura, rispondendo all'esigenza di porre il settore turistico al centro delle politiche di sviluppo del Paese.

Il Piano si muove a partire da considerazioni positive sull'andamento tendenziale del settore e si pone quattro obiettivi principali:

- Innovare, Specializzare ed Integrare l'Offerta.
- Accrescere la competitività del Sistema Turismo.
- Sviluppare un Marketing Efficace e Innovativo.
- Realizzare una Governance Efficiente e Partecipata delle Politiche Turistiche.

Difficile non cogliere la forte coerenza tra tali direttrici e le esigenze-guida del presente progetto, espresse dall'Amministrazione del Comune di Napoli nel Piano dei Fabbisogni, ovvero:

- Digitalizzare dei percorsi turistici e mappe storiche
- Dare una chiara identità alle zone omogenee
- Fruire di servizi a valore aggiunto in real time
- Disporre di interfacce e servizi dedicati alle persone con "esigenze speciali"
- Cooperare con i sistemi esterni al sistema turismo

### Obiettivo del sistema

Per rispondere a tali esigenze, il sistema sarà multiplatforma e permetterà all'Amministrazione di gestire la digitalizzazione e la promo-commercializzazione dell'offerta turistica della città metropolitana e del comune di Napoli. Inoltre attraverso una strategia di gestione e comunicazione sui canali web di interesse degli utenti, farà da traino per l'incremento del numero di fruitori del portale.

Ed è proprio nel solco della conoscenza di tali esigenze e dell'esperienza nella risposta ad esse maturata presso altri enti e amministrazioni che il RTI propone il presente Progetto dei Fabbisogni, redatto in conformità agli standard SPC e contenente le specifiche dei servizi destinati a soddisfare i bisogni dell'Amministrazione nel quadro degli obiettivi di sviluppo della digitalizzazione del Sistema Turismo del Paese.

## 1.2 Scopo

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

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

### 1.3 Campo di applicazione

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

- L4.S1 - Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web
- L4.S2 - Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di APP
- L4.S3 - Content Management
- L4.S5.1 - Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web
- L4.S5.2 - Manutenzione adeguativa siti web, portali e applicazioni web
- L4.S6 - Conduzione Applicativa
- L4.S7 - Supporto Specialistico

### 1.4 Assunzioni

Non applicabile.

### 1.5 Riferimenti

Identificativo	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
PIANO FABBISOGNI07012019	Piano dei fabbisogni
SPCL4-Comune_Napoli_Servizi per il Turismo-ProgettoFabbisogni-1.0 del 21-02-2019	Progetto dei Fabbisogni
nota integrativa piano dei fabbisogni PEC del 07-01-2019	Nota di integrazione al Piano di 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
CVS	Concurrent Versions System
CE	Contratto Esecutivo
NIS	Network and Information Security

Definizione / Acronimo	Descrizione
PMO	Program Management Office
CNIPA	Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
MAC	Manutenzione Correttiva
MAD	Manutenzione Adeguativa
DMS	Destination Management System
CMS	Content Management System
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale
CAD	Codice Amministrazione Digitale

### 1.7 Versione

La presente versione annulla e sostituisce la versione precedente in risposta alla nota di integrazione al Piano di Fabbisogni, le principali modifiche/chiarimenti apportati sono relative ai seguenti punti:

chiarimento 1 e 2	Autonomia 5 Zone Omogenee: <i>Zone omogenee con aggiornamento in autonomia da parte dei comuni aderenti</i> pagina 11
chiarimento 3	Introduzione del servizio L4.S5 – <i>Manutenzione Correttiva/Adeguativa</i> 28 Introduzione del servizio L4.S6 – <i>Conduzione Applicativa</i> 29 Rimodulazione della tabella dei servizi <i>Valutazione dimensionale/economica della fornitura</i> 34 Rimodulazione del piano di progetto <i>Pianificazione di dettaglio</i> 37
chiarimento 4	Realtà Aumentata: <i>Realtà virtuale</i> pagina 12
chiarimento 5	Mappe storiche: <i>Percorsi e mappe storiche</i> pagina 11
chiarimento 6	Autenticazione: <i>Integrazione dei processi di autenticazione</i> pagina 17
chiarimento 7	Metodologia di sviluppo: <i>AGILE</i> pagina 27
chiarimento 8	Capacity Plan: <i>Capacity Plan</i> pagina 20

Sono state specificate con maggior dettaglio le attività inerenti alla Comunicazione e Marketing: *Influencer Marketing* pagina 25

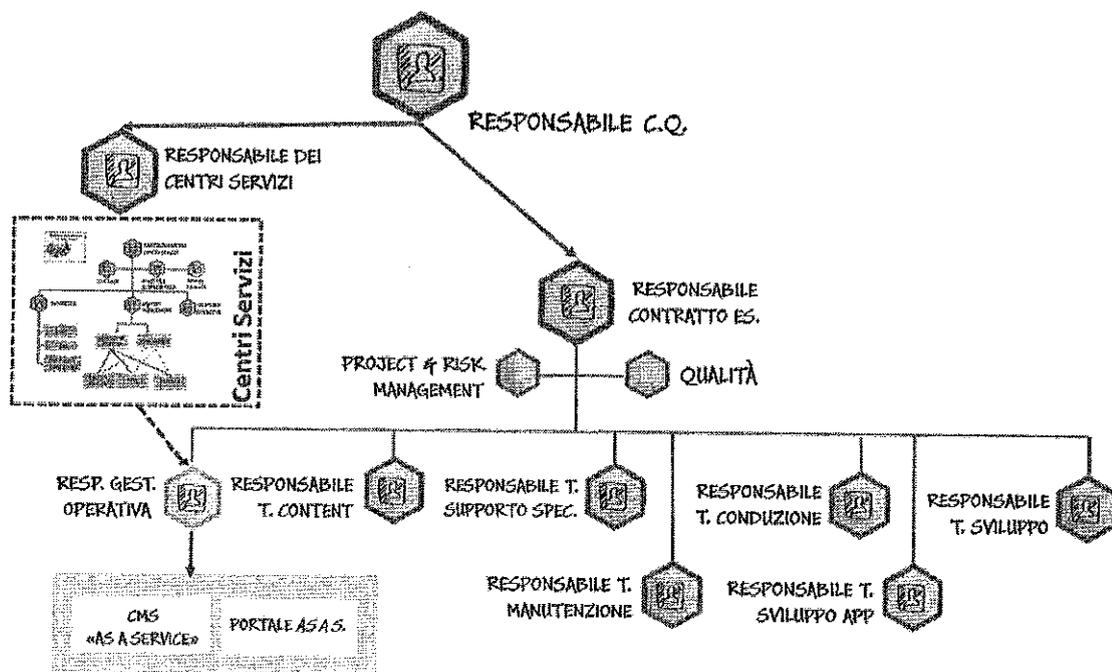
## 2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Il RTI (Raggruppamento Temporaneo d'Impresa) 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](mailto:S.Nicodemo@almaviva.it))
- Il Responsabile delle funzioni di Project e Risk Management e di Quality Management specifiche per il CE (Contratto Esecutivo): Graziano Trasarti ([g.trasarti@almaviva.it](mailto:g.trasarti@almaviva.it))

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



*[Handwritten signature]*

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

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	<a href="mailto:e.muroni@almaviva.it">e.muroni@almaviva.it</a>
Responsabile Tecnico	Andrea	De Angelis	<a href="mailto:An.DeAngelis@almaviva.it">An.DeAngelis@almaviva.it</a>
Responsabile Sviluppo e manutenzione	Andrea	De Angelis	<a href="mailto:An.DeAngelis@almaviva.it">An.DeAngelis@almaviva.it</a>
Responsabile Content Management	Andrea	De Angelis	<a href="mailto:An.DeAngelis@almaviva.it">An.DeAngelis@almaviva.it</a>

Referente operativo presso il cliente delle attività previste dal progetto dati è Adriana Papasodaro ([apapasodaro@indracompany.com](mailto:apapasodaro@indracompany.com))

### 3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

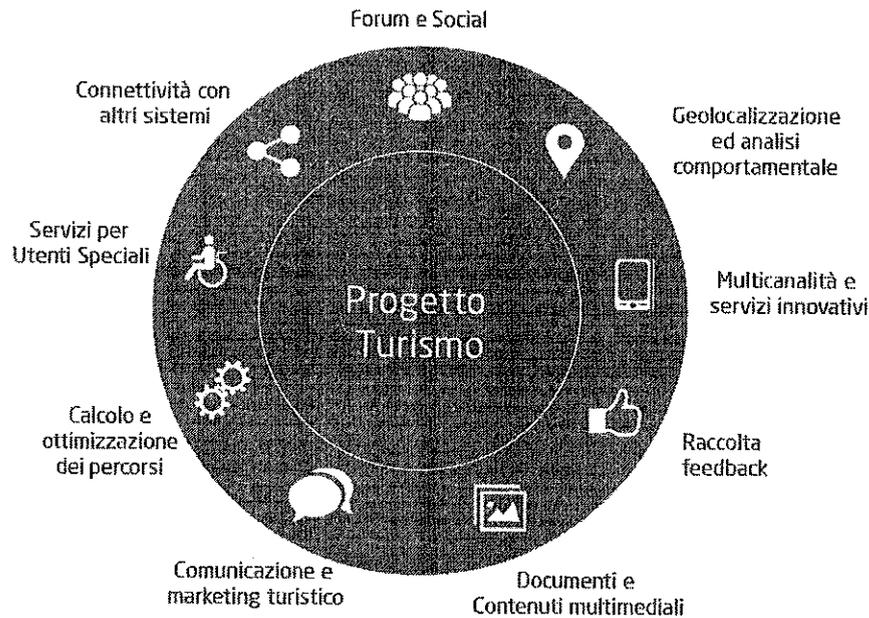
#### 3.1 Descrizione della Soluzione

Per raggiungere gli obiettivi descritti nei paragrafi precedenti, il progetto propone una soluzione integrata in grado di accompagnare il turista in tre momenti distinti di incontro con l'offerta turistica della città metropolitana di Napoli:

1. **ORGANIZZAZIONE DEL VIAGGIO:** è il primo confronto tra il potenziale turista ed il territorio e quindi il classico incontro tra cliente e offerta. Il turista in questa fase sta ancora decidendo dove andare e quanto tempo dedicare al viaggio, conosce i siti più famosi del territorio ma non ha chiaro come raggiungerli e come organizzare il suo viaggio. Sta accedendo via web tramite pc o dispositivo mobile e si affida ai motori di ricerca inserendo come parola chiave i siti a lui noti e di interesse. È fondamentale in questa fase fornire una vetrina di proposte accattivanti e complete in ambito culturale, di intrattenimento e di strutture ricettive, che invogli il turista a dedicare al viaggio più tempo possibile e che lo rassicuri sulla capacità di accoglienza del territorio. Il risultato di questa prima fase è la costruzione di un viaggio tematico personalizzato in base ai gusti, alla tipologia di turista viaggio culturale, famiglia ed al tempo disponibile.
2. **ASSISTENZA DURANTE IL VIAGGIO:** il potenziale cliente è ora diventato un turista che ha iniziato il suo viaggio sul territorio. Si affida ai servizi del mobile per essere supportato durante i suoi spostamenti e per massimizzare l'esperienza durante la visita ai siti di interesse. Non necessariamente sta seguendo l'itinerario che ha pianificato, ma in base agli effettivi spostamenti si aspetta di essere guidato e di proporre alternative.
3. **FEEDBACK:** il turista se vuole può condividere l'esperienza vissuta chiudendo il processo di comunicazione tra cliente ed offerta.

Il progetto fornirà una piattaforma completa a copertura di questi tre momenti attraverso:

- Un **PORTALE** responsive (e quindi anche via mobile) a copertura dell'organizzazione del viaggio
- Un **APP** in grado di accompagnare il viaggiatore in maniera personalizzata ed interattiva e su cui esprimere il livello di soddisfazione del servizio ricevuto.



Di seguito si riportano i dettagli di queste due componenti.

### 3.1.1 Componente Portale

Rappresenta la Piattaforma turistica che raccoglie le attrazioni dei Comuni della Città Metropolitana di Napoli e fornisce il punto unico di accesso alle aree di informazioni e ai servizi per:

- il turista nazionale e straniero
- per gli addetti al settore
- per gli enti e le istituzioni pubbliche e private

È uno strumento editoriale innovativo in grado di presentare e valorizzare il patrimonio della provincia in termini paesaggistici, turistici e culturali e fornisce aree e strumenti di collaborazione per comuni e per gli enti privati.

Le caratteristiche tecniche principali del portale sono:

- La piattaforma è **RESPONSIVE** e le funzionalità saranno disponibili sia da PC che da Mobile
- **MULTI LINGUE E DINAMICA** per raggiungere il maggior numero di turisti anche stranieri
- **INTEGRATA E INTEROPERABILE** per consentire l'erogazione di servizi in un'ottica di complementarità e cooperazione con banche dati esterne alla piattaforma e alla implementazione delle regole d'integrazione applicativa, in accordo con i modelli di interoperabilità definiti nel Piano Triennale AgID. I link alle banche dati esistenti ed una prima catalogazione del materiale da utilizzare sarà fornito direttamente dalle amministrazioni coinvolte.
- Consentirà **RIUSO DEL FRAMEWORK** sia a livello di contenuti che di servizi, attraverso l'utilizzo e l'analisi dei dati attuali.

- È arricchito da un motore di RICERCA FULL TEXT su tutti i contenuti del portale, che guidi gli utenti meno esperti nella navigazione del portale e nella ricerca dei contenuti.
- INTEGRAZIONE CON SOCIAL NETWORK è garantita tramite:
  - Ricondivisione tramite "button" del Social Network personale;
  - Button per il rimando all'account social dell'ente.
- RAGGIUNGIMENTO DEL SITO per consentire una maggiore visibilità del sito attraverso la ricerca sui vari motori di ricerca e migliorarne e/o mantenere nel tempo il posizionamento i contenuti verranno redatti in ottica SEO friendly.

Le principali funzionalità del sistema sono:

#### Vetrina dei siti e delle opportunità offerte dal territorio

Per l'Amministrazione sarà possibile compilare un catalogo delle attrazioni presenti sul territorio con informazioni di carattere generale, gallerie fotografiche, video e riproduzioni 360°, correlazione informazioni su eventi, costi, servizi e orari di visita, ma anche sull'accessibilità e sulla mobilità.

#### Scelta e personalizzazione dell'itinerario

All'utente del portale saranno proposti i maggiori luoghi di interesse come ad esempio: Musei, Teatri, Luoghi Panoramici, Luoghi Storici e Curiosità che potranno essere correlati in possibili itinerari quali ad esempio: Attraverso il Quartiere Mercato, Viaggiare per Via del Duomo, Porta Capuana e dintorni, ecc.

Per consentire al turista di progettare le visite dei siti e gestire al meglio il tempo a sua disposizione, ogni itinerario sarà corredato del tempo medio di percorrenza e ogni sito sarà accompagnato da contenuti multimediali come audioguide, immagini, musiche e descrizioni, volti a renderlo avvolgente e accattivante per incentivarne la visita.

Per condividere con l'Amministrazione idee e soluzioni, la RTI realizzerà una POC contenente un primo itinerario pilota.

#### Suggerimento di altre attrazioni e siti da promuovere e correlati all'itinerario ed ai gusti del viaggiatore

Gli itinerari principali non sono percorsi statici, a partire da questi al viaggiatore vengono suggeriti nuovi siti di interesse dando l'opportunità di fatto di inserire nuove tappe e di creare percorsi alternativi e personalizzati in base alle preferenze del cliente.

#### Zone omogenee con aggiornamento in autonomia da parte dei comuni aderenti

Sarà messa a disposizione dei comuni una interfaccia per creare nuovi itinerari ed arricchirli di contenuti in autonomia. Ogni nuovo itinerario o contenuto sarà soggetto a revisione ed autorizzazione del responsabile di zona/contenuti prima di essere pubblicato sul portale.

#### Percorsi e mappe storiche

Tra i percorsi tematici che il sistema potrà fornire, si evidenziano quelli di carattere storico. Il sistema a partire dai siti e contenuti di carattere storico come mappe, vecchie foto, ricostruzioni architettoniche e paesaggistiche



Handwritten signature or initials in the bottom right corner of the page.

consentirà di identificare siti e percorsi dedicati valorizzando questa tipologia di contenuti ed un turismo di tipo culturale.

#### Realtà virtuale

Il portale avrà una sezione contenente Oggetti Virtuali che rappresentano i luoghi di interesse turistico o itinerari preconfezionati al fine di attirare l'interesse dell'utente. Verranno realizzati due oggetti virtuali pilota per verificare l'efficacia della comunicazione.

#### Realtà aumentata

Verrà realizzato un servizio di creazione e gestione delle informazioni di realtà aumentata in grado di elaborare "trigger image" aggregare e associare, con procedura automatica, alle immagini archiviate nel portale ed afferenti alle 5 zone omogenee le relative informazioni, si prevede lo sviluppo di 5 contenuti di realtà aumentata (uno per ogni area omogenea). A tal fine l'RTI utilizzerà le soluzioni open source più avanzate attualmente disponibili sul mercato.

#### Profilatura e web-identity

All'utente sarà fornita la possibilità di registrarsi fornendo la propria user-id ed una password. Un utente registrato potrà visualizzare ai successivi accessi gli itinerari salvati precedentemente.

#### Interfaccia dedicata ad «utenti speciali»

Il portale è costruito rispettando le linee guida Agid per accessibilità e per essere usufruito da parte degli «utenti speciali». Per i contenuti verranno fornite le funzionalità per la costruzione di itinerari ad hoc. A tal fine, come POC, verrà realizzato un itinerario tipo per la verifica della fruibilità.

### 3.1.2 Componente APP

Nello sviluppo delle APP saranno adottati gli standard architetturali, tecnologici, di sicurezza e web-identity definite dall'Amministrazione per permettere al turista di essere riconosciuto e mostrare informazioni personali ed itinerari di viaggio. Tale servizio potrà essere fruibile previa registrazione tramite app.

L'APP permetterà le seguenti funzionalità a seconda dalla modalità di accesso:

#### Utente Registrato

All'utente sarà fornita la possibilità di registrarsi all'interno dell'app. Fornendo la propria user-id ed una password saranno create delle credenziali personali nel sistema al fine di poter garantire all'utente di utilizzare il proprio account e visualizzare gli itinerari salvati precedentemente.

#### Utente Ospite

All'utente che non desidera registrarsi all'APP sarà comunque permesso, attraverso un account Ospite, l'accesso. Con questa modalità l'utente Ospite potrà usufruire dell'utilizzo delle principali funzionalità e interagire con la lista di itinerari proposti oltre che permettere all'APP di conoscere la propria posizione e creare dei percorsi custom intorno a lui.

Ad ogni accesso l'APP proporrà all'utente di scegliere un itinerario Fisso oppure di costruirne uno intorno alla propria posizione (Geolocalizzazione):

#### Scelta Itinerari Fissi

Il sistema prospetterà all'utente una lista d'itinerari prestabiliti, verosimilmente dai vari comuni coinvolti, ordinabili per rilevanza e durata prevista. Selezionando una delle voci presenti nella lista verrà visualizzata a schermo la mappa del percorso selezionato con i punti d'interesse coinvolti, la durata media, il grado di apprezzamento e tutte le varie informazioni attinenti.

#### Costruzione Itinerario

Ad ogni accesso l'APP geo-localizzerà l'utente, e cercherà tutti i punti di interesse nelle vicinanze. L'utente, a questo punto, potrà scegliere, in funzione del tempo a sua disposizione, quanto dedicarne per la visita di un itinerario. Alla ricerca saranno visualizzati tutti gli itinerari visitabili nel tempo scelto.

Selezionando un itinerario, questo verrà aperto con un'applicazione esterna per la navigazione, mentre l'APP in background, segnalerà, attraverso una notifica push contenente i dati relativi al nuovo punto di interesse e il tempo per raggiungerlo (Suggerimenti di Visita), eventuali ulteriori luoghi di interesse presenti nelle vicinanze del percorso dell'itinerario prescelto.

#### Suggerimenti di visita

Durante la navigazione, se l'utente si troverà nelle vicinanze di un punto d'interesse (registrato nell'APP ma non incluso nell'itinerario) l'APP manderà una notifica segnalando questa vicinanza dando all'utente la possibilità di aggiungere quest'ultima all'itinerario corrente, indicando la spesa di tempo aggiuntiva oltre ad eventuali informazioni aggiuntive riguardanti l'attrazione. Qualora l'utente scelga di aggiungere il punto d'interesse verrà ricalcolato il percorso migliore in base ai punti restanti nell'itinerario.

#### Recupero preferenze visita

Al primo ingresso nell'applicazione, sarà richiesto all'utente registrato di selezionare i suoi interessi principali suddivisi per categorie: musei, spettacoli teatrali, shopping.

L'applicazione salverà le preferenze dell'utente per usarle successivamente durante la fase di costruzione itinerario.

Oltre alle suddette preferenze, l'utente, ad ogni ingresso nell'applicazione selezionerà il tempo massimo disponibile per effettuare l'itinerario.

L'applicazione incrocerà tutte queste informazioni rispetto alla posizione in cui si trova, e proporrà all'utente solo i punti di interesse che rispecchiano le preferenze indicate e che rientrano per tempo di permanenza medio e per distanza in quelli dichiarati.

**Navigazione verso il luogo di interesse**

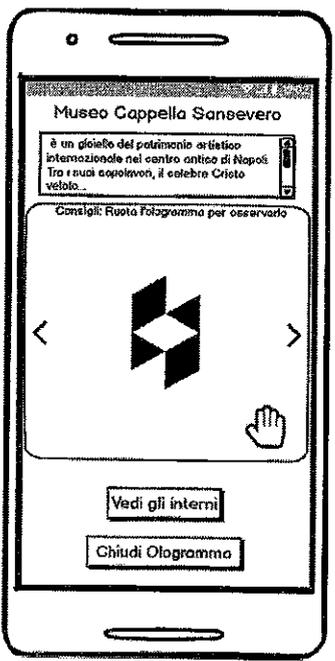
Selezionato l'itinerario, verrà aperto Google Maps con il percorso preimpostato e l'utente verrà guidato al prossimo punto d'interesse più vicino.

**Notifica P.O.I**

All'arrivo ad un punto d'interesse l'APP invierà una notifica per avvertire l'utente e mostrare eventuali informazioni aggiuntive sul punto appena raggiunto (Es. nome luogo, descrizione, eventuali foto presenti)

**Geolocalizzazione**

L'APP mobile utilizzando i servizi nativi del dispositivo recupererà i dati di geolocalizzazione, sia tramite dati GPS, connessione dati mobile e reti wireless. La posizione così trovata sarà mostrata a schermo e inviata al sistema al fine di recuperare i punti d'interesse limitrofi. In caso in cui sia impossibile recuperare la posizione dell'utente un messaggio d'errore avviserà l'utente dell'impossibilità di continuare a usufruire dell'applicazione.



**Portabilità APP**

Per ottimizzare la customer experience, l'app verrà realizzata per le piattaforme IOS/Android e resa disponibile su Store Apple e Google.

**Feedback**

L'APP è predisposta per registrare il giudizio del cliente, questi giudizi, oltre a fornire uno strumento a disposizione dell'Amministrazione per analizzare l'efficacia del sistema, vanno a costruire un DB delle esperienze che sarà utilizzato dal sistema per suggerire siti ed itinerari.

**3.1.3 Architettura di riferimento**

I principi fondamentali suggeriti dall'AgID evidenziano che il modello di implementazione delle nuove funzionalità o dei nuovi sistemi debba essere basato su una architettura a servizi che garantisca la massima interoperabilità e scalabilità della piattaforma: questa visione richiede la presenza di componenti architetturali, descritti nel paragrafo a supporto di tutto il sistema.

L'architettura proposta per il sistema Turismo poggia le sue fondamenta sulla predisposizione di un Datalake all'interno del quale inserire e correlare tra loro media, dati spaziali e dati inerenti le informazioni turistiche, costituendo la conoscenza del portale turistico; i dati saranno di supporto agli itinerari turistici che gli esperti realizzeranno.

15  
[Handwritten signature]

31

Il Datalake ed i dati in esso contenuti saranno accessibili esclusivamente attraverso interfacce applicative poste a garanzia della sicurezza dei singoli dati; attualmente si ipotizzano:

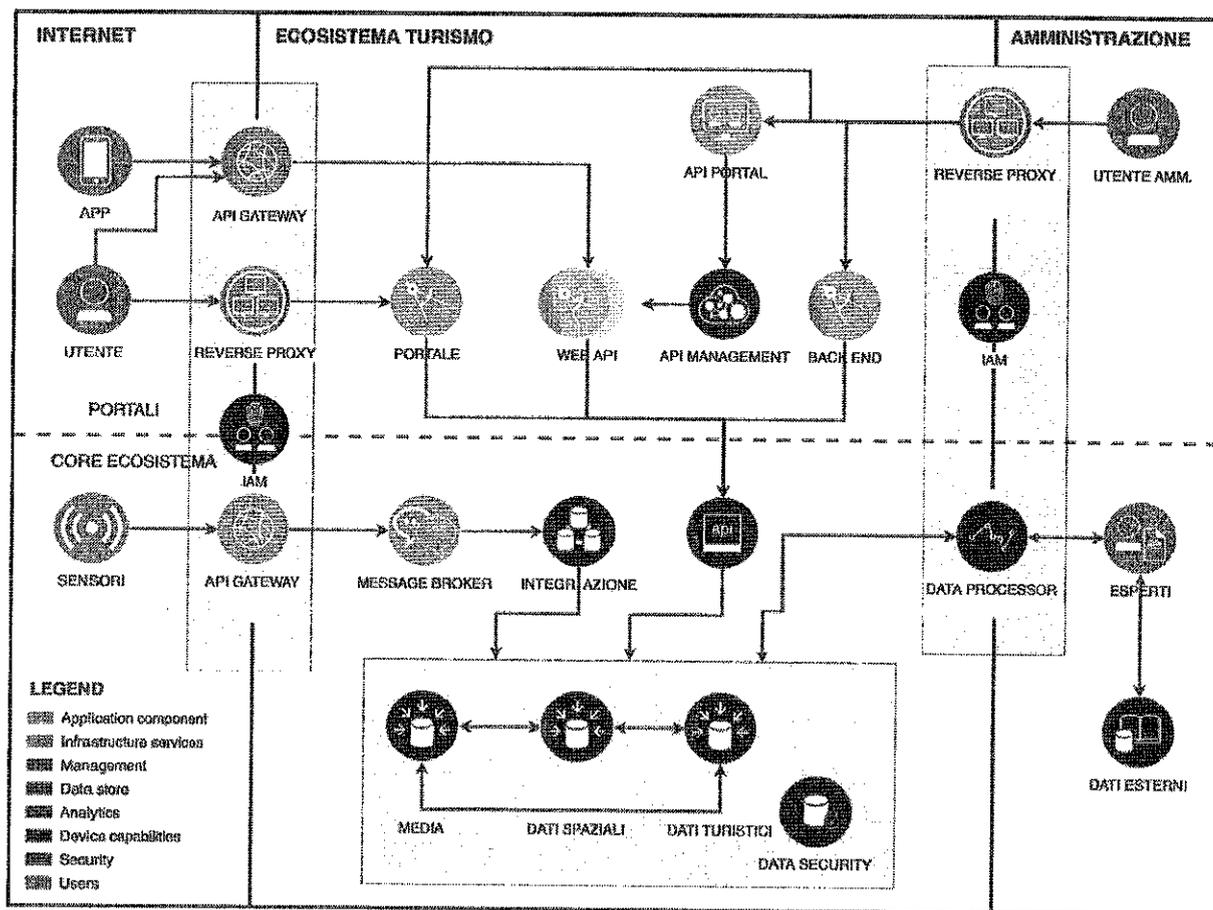
- \* Integration Layer
- \* Web API
- \* Data Processor

L'INTEGRATION LAYER è costituito dalla componente denominata *Enterprise Integrator* che garantirà funzionalità di:

- \* Data Integration: Integrazione dei dati tra sistemi eterogenei per la trasformazione e la gestione dei dati;
- \* Enterprise Service Bus: Implementazione ed esecuzione di processi che includono *data transformation* e *protocol mediation*;
- \* Messaging: Un broker distribuito con supporto a *code* e *topic* basato sugli attuali standard di mercato come JMS 1.0 e 1.1, AMQP e MQTT;
- \* Business Process: Un motore di *workflow management* che utilizza gli standard BPEL e BPMN
- \* Analytics: Analisi realtime dei dati per il supporto alle decisioni.

L'utilizzo di una architettura applicativa interoperabile *by design* consentirà l'integrazione della piattaforma con gli altri ecosistemi regionali o comunali come, ad esempio, il portale *Open Data* regionale. In questo contesto si evidenzia, quindi, come la piattaforma del sistema Turismo potrà essere interoperabile con quello della Cultura in modo da arricchire i contenuti di uno con quanto presente nell'altro, massimizzando i benefici per il turista che potrà apprezzare i luoghi turistici Campani in coerenza con quanto "culturalmente" presente nei luoghi visitati.

16  
21



L'architettura proposta evidenzia come il sistema sia in grado di cooperare con attori esterni ed interni in modo sicuro e come, in realtà, il portale rappresenti solamente uno dei potenziali sistemi con cui cooperare.

Le WEB API rappresentano l'interfaccia di comunicazione applicativa utilizzata dai sistemi esterni al Datalake, finalizzate alla mediazione dei dati in base al sistema o attore chiamante per regolamentarne la consultazione o l'aggiornamento.

Il DATA PROCESSOR è l'interfaccia posta sul confine tra il Datalake e gli attori dell'Amministrazione che garantisce l'importazione dei dati da fonti esterne o la pubblicazione verso sistemi esterni come, a solo titolo di esempio, gli Open Data o i Linked Open Data.

Immediatamente sopra il Datalake risiedono le applicazioni verticali del sistema e quello a supporto di tutta l'infrastruttura applicativa; tra queste spiccano:

- \* PORTALE: Il portale del turismo rivolto a tutti gli utenti attraverso il quale consultare le informazioni contenute nel Datalake ovvero, a solo titolo di esempio:
  - Itinerari;

- Dati turistici dei punti di interesse;
- Contenuti multimediali.
- **BACKEND:** Il portale di gestione del sistema attraverso il quale gli operatori designati saranno in grado di creare itinerari turistici, gestire i contenuti multimediali ed i dati turistici;
- **WEB API:** Le API messe a disposizione degli utenti Internet e delle applicazioni mobile

In termini infrastrutturali il sistema sarà dotato di due componenti che garantiscono la profilazione dell'accesso e l'esposizione delle funzionalità in modo interoperabile:

- Identity & Access Management
- Api Management

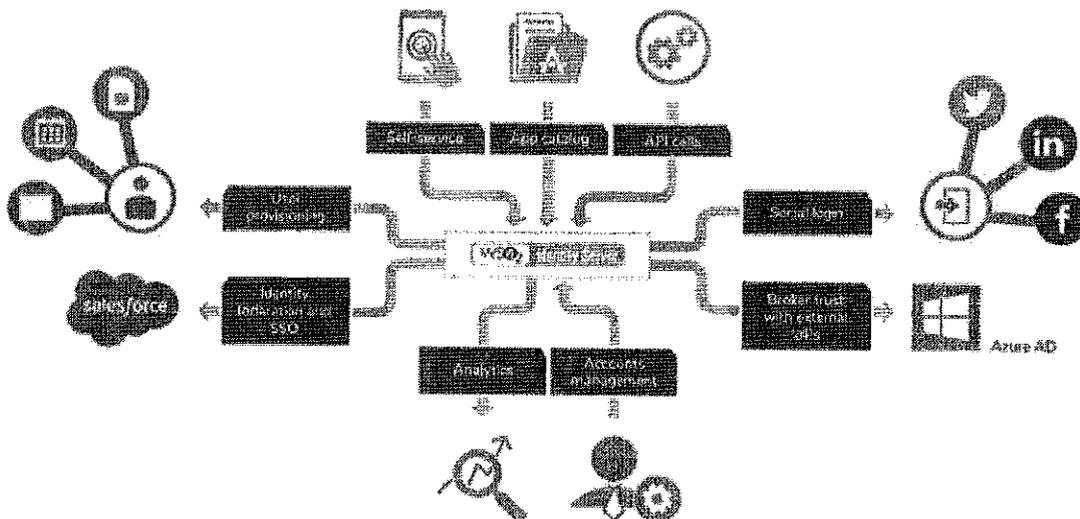
La componente di Identity & Access Management è specializzata nella gestione degli accessi, degli account, del provisionig degli utenti e della sicurezza delle API; l'introduzione di tale componente consentirà di centralizzare i processi di registrazione, di autenticazione, di autorizzazione e permetterà la gestione del profilo di ogni singolo utente del sistema; tra le sue caratteristiche elenchiamo:

- Provisionig degli utenti in modo automatico;
- Federazione con gli identity provider di SPID;
- Consentire l'accesso tramite account Social come Facebook, Twetter e Google;
- Modalità di autenticazione differente in base al contesto applicativo ovvero richiedere l'accesso a specifiche aree dei portali secondo i differenti livelli SPID;
- Analisi degli accessi;
- Pieno supporto al protocollo OAuth2 necessario all'erogazione di API.

#### Integrazione dei processi di autenticazione

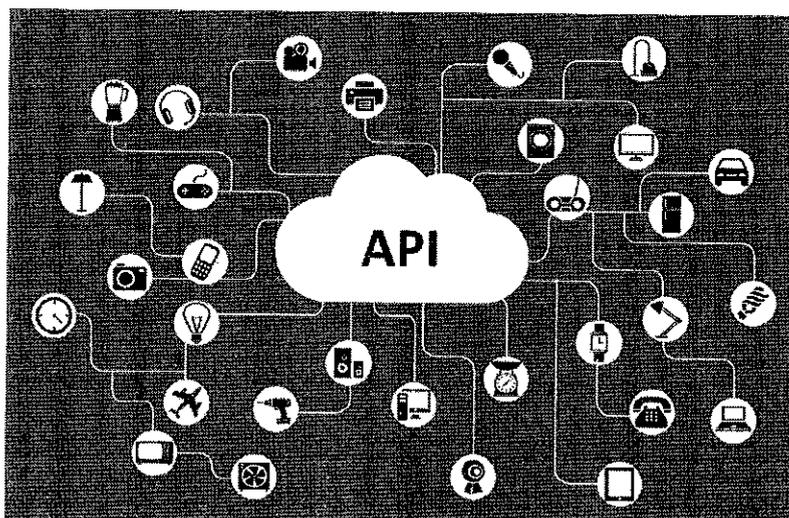
Integrazione dei processi di autenticazione con servizi infrastrutturali di Identity & Access Management nonché di Api Management della Piattaforma POTESs con l'intento di centralizzare ed avere una banca dati unificata.

18  
R



La componente di Api Management consentirà la gestione centralizzata delle Web API del sistema offrendo i seguenti servizi:

- Il PUBLISHER è il portale web con cui viene gestito il ciclo di vita delle API;
- Lo STORE è il portale web dove è possibile sottoscrivere le API con diversi livelli di SLA;
- Il KEY MANAGER gestisce la messa in sicurezza delle API con il protocollo standard Oauth 2.0
  - Il GATEWAY da cui passano e vengono gestite tutte le chiamate API;
  - Il TRAFFIC MANAGER applica politiche di throttling e protegge da attacchi informatici.



La soluzione architeturale proposta intende realizzare un framework per la creazione di servizi a valore aggiunto per il turista nazionale e straniero, per gli addetti al settore e per gli enti e le istituzioni pubbliche e private.

Un progetto editoriale innovativo che ne valorizzi il patrimonio (paesaggistico, turistico, culturale) che diventi uno strumento di comunicazione e di promozione del settore turistico.

L'architettura della soluzione proposta è, infatti, definita per garantire:

- \* ADEGUATEZZA ai requisiti funzionali, applicativi ed architeturali: il contesto tecnologico della soluzione si colloca nell'ambito delle tecnologie più evolute ed è caratterizzato da applicazioni ad elevata modularità che consentono, in particolare, di gestire in maniera flessibile l'introduzione di nuovi servizi;
- \* FLESSIBILITÀ rispetto alle esigenze: consiste nell'implementazione di una struttura funzionale a blocchi, definita in relazione ad uno studio accurato e dedicato di ogni funzionalità di sistema;
- \* RIDUZIONE DEI TEMPI E DEI COSTI di sviluppo e manutenzione: prevede, in termini di approccio allo sviluppo, l'adozione di strumenti di supporto, componenti tecnologiche e soluzioni che garantiscono tempi di sviluppo e costi di realizzazione, manutenzione e gestione contenuti. Questo obiettivo è particolarmente importante nell'ottica di evoluzioni future del sistema;
- \* AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO: garantisce un elevato livello di scalabilità e affidabilità per garantire le massime prestazioni ed un elevato livello di sicurezza;
- \* INTERATTIVITÀ E PERSONALIZZAZIONE: superamento degli strumenti interattivi ormai tradizionali verso un portale capace di costruire l'informazione insieme all'utente, consentendo la personalizzazione delle informazioni e dei servizi in base agli interessi e alle preferenze dell'utente e in base alla sua posizione nel territorio;
- \* MULTICANALITÀ E MULTINAZIONALITÀ: adattività del sito al terminale utilizzato dall'utente per connettersi (PC, Tablet, Smartphone, etc.) e con la possibilità di gestione dei contenuti in più lingue;
- \* MULTIMEDIALITÀ: contenuti audio e video oltre che testuali, iconografici e cartografici;
- \* ESPANDIBILITÀ: predisposizione per nuove tecnologie ed ulteriori servizi.

Lo sviluppo software avverrà con le più moderne metodologie utilizzando le tecnologie che attualmente costituiscono gli standard di fatto nelle versioni più aggiornate.

Sarà preferito l'utilizzo di tecnologie Open Source nell'ottica del riuso garantendo comunque elevati standard di sicurezza, scalabilità e manutenibilità.

Per la sicurezza saranno adottate le medesime politiche di sicurezza definite e condivise con il Comune di Napoli.

Per gestire le varie fasi del ciclo di vita del software il RTI utilizzerà gli appositi tools messi a disposizione dal comune (piattaforme di Application Lifecycle Management, Change Management, Requirements Management, Test Management, Asset Management) che supportano un processo di lavoro che rispetta gli standard di settore nella ingegneria del software, e permettono di tracciare e governare le attività della Software Factory, secondo modelli standard di qualità dei servizi IT e di buona pratica nell'ingegneria del software e nel change management, e di standardizzare l'approccio alle attività tra i vari interventi e i diversi Fornitori;

Per il riuso del software nel corso della progettazione di ogni intervento sarà fatta una analisi delle possibilità di riuso di software già in uso. 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 (Agenzia per l'Italia Digitale), 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 Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione n. 38 del gennaio 2009.

### 3.1.4 Capacity Plan

Rispetto al disegno architeturale precedente descritto, di seguito si riporta una ipotesi di capacity plan delle componenti infrastrutturali atte all'erogazione del servizio; la tabella sottostante riporta il numero dei server, il fabbisogno di risorse computazionali con la relativa collocazione delle componenti architetture.

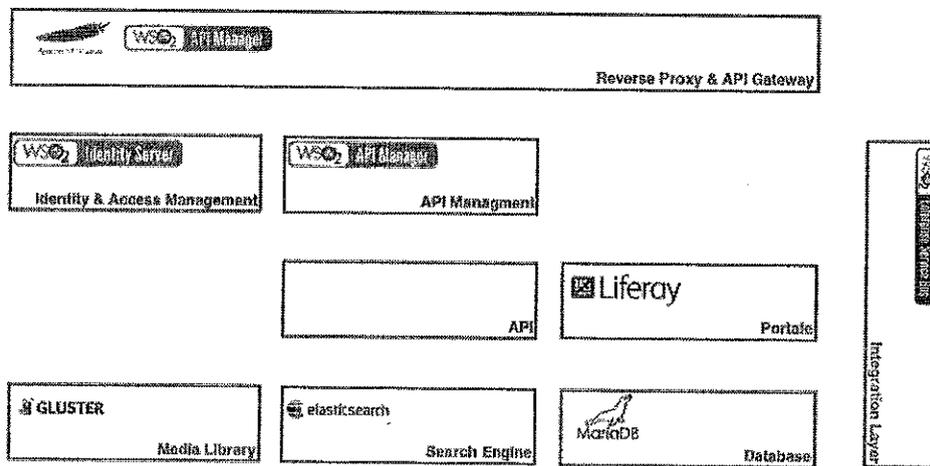


Figura 1 - Infrastruttura

Server	Core	RAM GB	HD GB	Qt.	Core	RAM GB	HD GB
Reverse Proxy & API Gateway	4	6	50	2	8	12	100
Identity & Access Management	4	4	50	2	8	8	100
API Management	4	8	50	2	8	16	100
Portale	4	8	50	2	8	16	100
API	4	16	50	2	8	32	100
Media Library	4	4	300	3	12	12	900
Search Engine	4	8	100	3	12	24	300
Integration Layer	4	8	100	2	8	16	200
Maria DB	4	16	250	2	8	32	500
<b>Totale</b>				<b>20</b>	<b>80</b>	<b>168</b>	<b>2400</b>

Il Capacity Plan è stato realizzato nell'ottica di garantire l'alta affidabilità di ogni singolo elemento; per le componenti Media Library e Search Engine l'alta affidabilità minima è garantita con almeno 3 server.

Nel caso in cui l'amministrazione lo ritenesse opportuno l'intera soluzione potrà essere realizzata utilizzando la tecnologia dei container attraverso la quale sarà possibile efficientare le risorse computazionali di almeno il 40% ad esclusione della componente Media Library per la quale sarà necessaria la disponibilità di macchine virtuali dedicate.

Resta comunque inteso che quanto indicato in precedenza sarà oggetto di dettagliata analisi e di valutazione con i tecnici del comune dei Sistemi Informativi, a valle di questa analisi congiunta potrebbero essere sostituite componenti hardware e software.

Si tiene a precisare che la componente di persistenza ipotizzata è Maria DB poiché la versione Community Edition di Liferay 7.1 è "testata" solamente con database Open Source e non enterprise come Oracle Database: durante la fase di progettazione sarà valutato, di comune accordo con l'amministrazione, quale tipologia di Database utilizzare.

Nel caso in cui non fosse possibile disporre da subito della piattaforma, sarà possibile ospitare il primo componente, per il portale del turismo, su un server di tipologia Blade stimato in 128 GB di RAM, 32 core cpu/vcpu e disco.

### 3.1.5 Layout Grafico e Modello di Comunicazione

Per perseguire gli obiettivi progettuali di divulgazione e coinvolgimento, saranno progettati modelli in grado di adattarsi alle necessità del singolo utente e per favorirne l'interattività, il sistema sarà disegnato "usabile" e contemporaneamente accattivante. Il concetto di usabilità implica che le informazioni dovranno essere organizzate e strutturate in maniera da garantire la massima fruibilità da parte dell'utente ed il rispetto dei principi di percezione, comprensibilità, operabilità, coerenza, tutela della salute, sicurezza, trasparenza, facilità di apprendimento, aiuto e documentazione, tolleranza agli errori, gradevolezza e flessibilità.

Seguirà le regole di Interface Design che la soluzione usabile e accessibile richiede. Le scelte progettuali punteranno a garantire un'immagine coordinata, capace di allineare, in una logica dettata dalla sobrietà, tutta la campagna di comunicazione dell'Ente attorno ad un unico Concept e ad un unico stile grafico. Il colore sarà l'elemento unificante di alcune sezioni attigue e sarà caratterizzato da una facilità di fruizione "naturale" e da un Look & Feel semplice e immediato.

Verrà quindi progettata una nuova veste grafica che rispetti le linee guida realizzate dall'AGID e i requisiti di accessibilità e usabilità previsti dalla normativa vigente.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, riportiamo una delle proposte grafiche realizzate per il portale turistico:



### 3.1.6 Costruzione Itinerari e valore aggiunto

Il sistema sarà costruito intorno agli itinerari principali, descritti nei volumi: ITINERARI CULTURALI E DEI SITI UNESCO NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI NAPOLI e saranno completati con i contenuti e le informazioni accessorie. I dodici itinerari oltre a portare il turista all'interno del centro storico di Napoli (l'area urbana di Napoli) attraverseranno gli ambiti territoriali della Città Metropolitana:

- l'area giuglianese;
- l'area flegrea;
- il comprensorio vesuviano;
- la zona a Nord di Napoli sino al territorio di Nola;
- la penisola sorrentina

Gli itinerari presenti nel volume costituiranno la base di partenza del nuovo portale:

- Itinerari di Napoli
- Itinerari Vesuviani
- Itinerari del patrimonio immateriale: feste e fiere, culti e leggende
- Itinerari Flegrei: la via del mare e delle isole e i Campi Flegrei
- Itinerari del lago Patria e la terra dei casali: la strada consolare e il percorso storico naturalistico

23  
 ✓

- Il Parco Nazionale dei Monti Lattari: verso la Costiera Amalfitana
- Paesaggi Borbonici
- Percorsi educativi per ragazzi
- Itinerario delle Residenze Reali dei Borbone

a questi si aggiungeranno quelli presenti nel portale Na Culture, che saranno parte integrante del progetto, e che subiranno, oltre all’arricchimento con nuovi contenuti, delle evoluzioni per rendere i dati congruenti alla proposta come: immagini, materiale informativo, ecc.

### 3.1.7 Contenuti digitali e cooperazione con altri sistemi e verticali

Nella base dati del nuovo sistema, verranno archiviati i contenuti digitali, le informazioni descrittive e la relativa metadattazione. Uno dei contenuti importanti sarà la georeferenziazione per aree tematiche con il collegamento dei diversi punti di interesse, creando un network interattivo e dinamico che sarà possibile utilizzare dai servizi del portale e dalle APP.

Saranno inoltre implementate le modalità di creazione e di sviluppo di itinerari turistici che permetteranno una personalizzazione dell’offerta, a seconda delle esigenze specifiche degli utenti, in seguito alla definizione di un target degli stessi. Si procederà quindi all’individuazione delle tipologie di turista e si costruiranno dei percorsi ad hoc che spazieranno dal turismo enogastronomico a quello religioso, da quello cinematografico a quello esperienziale.

Il sistema sarà aperto ed in grado di cooperare in modalità federata con altri sistemi, sarà possibile in sostanza interfacciarsi con eventuali sistemi Regionali in ambito Cultura, sistemi di archiviazione di Attrattori Campani (es: musei, biblioteche) e altri sistemi ed organizzazioni a livello territoriale turistico (agenzie, enti, associazioni ecc.) in grado di aumentare il valore dei contenuti ed arricchirne gli itinerari.

Anche il turista che effettuerà la visita, potrà condividere la propria esperienza, lasciare recensioni e creare un word-of-mouth marketing. Avrà inoltre la possibilità di fornire suggerimenti, di commentare e dare un contributo concreto per migliorare il servizio e aumentare la redemption.

### 3.1.8 Analisi Preliminare

Il progetto sarà preceduto da una fase di analisi in cui, oltre ad analizzare ed arricchire gli itinerari descritti nei paragrafi precedenti, potranno essere individuati ulteriori itinerari tematici ed i relativi contenuti di valore a livello territoriale potranno essere inseriti nelle versioni successivi del sistema.

L’analisi sarà effettuata in collaborazione con esperti nel settore in ambito cultura e comunicazione come ad esempio le università e le accademie della Regione Campania.

Sarà inoltre condotta una ricerca dettagliata e diffusa dei luoghi di interesse turistico, implementando quelli meno conosciuti per un flusso più omogeneo delle visite, che permetterà di evitare una concentrazione eccessiva e l’antropizzazione elevata solo in alcune aree, evitando così la saturazione e dando la possibilità anche a località meno conosciute di incrementare le attività turistiche.

Attraverso una gestione innovativa dei contenuti turistici sarà avviata una strategia di place branding del territorio di Napoli e delle aree della Città Metropolitana, consentendo così di avere una visibilità a livello

26  


Nazionale ma anche internazionale, sfruttando soprattutto il turismo esperienziale, le componenti folkloristiche e della tradizione, creando una visione "immersiva" del turismo che sia il più possibile innovativa e che lasci il segno per incrementare le post visit intentions.

I risultati dell'analisi saranno presentati alla Città Metropolitana di Napoli che potrà valutare già in questa fase iniziale come organizzare l'evoluzione successiva del sistema individuando responsabilità, tempistiche, impatti organizzativi ed analisi economiche.

### 3.1.9 Servizi di Comunicazione e Marketing Territoriale

Sarà fornito al cliente il supporto tecnico ed organizzativo per far sì che i contenuti del portale e la diffusione a livello di comunicazione avvenga in modo attiva ed efficace per gli scopi che il progetto si propone.

Gli obiettivi che si intende raggiungere attraverso i servizi di comunicazione e marketing territoriale sono:

- \* Valorizzare il patrimonio culturale e turistico dei territori che rientrano nell'iniziativa utilizzando le dinamiche del "turismo esperienziale";
- \* Porre al centro della navigazione del portale le scelte e gli interessi condivisi degli utenti;
- \* Offrire visibilità internazionale a Napoli e la sua area metropolitana;
- \* Aumentare l'awareness del brand "Napoli";
- \* Proporre ai turisti un'offerta turistica integrata e completa;
- \* Offrire servizi concreti al turista per navigare più agevolmente la città e la sua area metropolitana;
- \* Comunicare la concreta presenza delle istituzioni territoriali;
- \* Creare una rete di comuni che operano insieme per il raggiungimento di un unico obiettivo;
- \* Creare un modello scalabile e sostenibile che possa rappresentare punto di riferimento del turismo a Napoli.

Consideriamo come core target quei turisti abituati a scegliere soluzioni ed attrazioni alternative, pronti a condividere i propri interessi e a vivere in pieno l'esperienza culturale delle città che visitano. Ideale come profilo per far apprezzare e diffondere più velocemente possibile il prodotto (first users).

#### Il progetto e la content strategy

L'attività di valorizzazione dei contenuti sarà implementata in due macro fasi, di seguito dettagliate.

La prima fase con la produzione della Web Content e Social Media Strategy, per valorizzare, divulgare e promuovere i beni storico-culturali dell'intera offerta turistica della Città Metropolitana di Napoli, attraverso la creazione di un piano di comunicazione che tiene conto dei seguenti aspetti:

- \* l'elaborazione della Brand Identity dell'Ente, per un posizionamento vantaggioso sul web
- \* la definizione del target di riferimento/utenti, tipo (user personas), tenendo conto di una data analytics per circoscrivere ulteriormente gli utenti già delineati o per individuarne di nuovi, e indirizzare la linea editoriale del portale e delle attività correlate
- \* la definizione degli aspetti di visualizzazione della piattaforma, sia nella versione web che nella versione mobile/APP, facendo capo alla user experience e alla user interface come approcci per mettere al centro dei processi turistici l'utente. Tutto in conformità ai criteri di usabilità e accessibilità, avendo presente l'obiettivo di mettere in contatto diverse tipologie di utenti/follower

25  
✓

41

- \* l'elaborazione di guide come il manuale del Tone of Voice e la Social Media Strategy per massimizzare il risultato dell'attività di comunicazione on-line dell'Ente e dei comuni dell'area metropolitana che aderiranno all'iniziativa.
- \* un report circa il comportamento degli utenti sulle piattaforme esistenti per eventuali evoluzioni della piattaforma

In continuità con la fase precedente nella seconda saranno previste:

- \* l'individuazione di risorse specializzate dedicate alla creazione e alla gestione dei contenuti e dei workflow redazionali:
  - o abili nella classificazione e nell'archiviazione dei contenuti,
  - o competenti nella pubblicazione, profilazione e attivazione dei contenuti e degli utenti
- \* la creazione di un piano operativo di Content Management che includa l'individuazione e la gestione dei contenuti su piattaforma (CMS e Account Social)
- \* la redazione del "Piano editoriale" finalizzato a stabilire quali contenuti pubblicare seguendo il ciclo di vita previsto, formalizzando tutte le attività di reperimento (da fonti interne/esterne qualificate a livello nazionale, riviste specializzate, condivise e validate con/da l'Amministrazione)
- \* l'elaborazione di strategie comunicative e di marketing ad hoc per singole iniziative tese alla promozione di eventi, iniziative dell'ente o itinerari di interesse.

I diversi contenuti saranno taggati secondo una serie di interessi/necessità/circostanze e verranno rimodulati, in ottica SEO Friendly, l'utente evidenziando i propri interessi vedrà materializzarsi l'itinerario più vicino alle sue esigenze.

L'itinerario potrà variare in base a consigli e rating degli altri utenti che condividono i medesimi interessi e può essere previsto anche un aggiornamento da parte degli utenti della community (commenti e recensioni opportunamente moderate).

#### Influencer Marketing

Nell'ottica di sfruttare le potenzialità della rete, viene proposta una campagna di influencer marketing da implementare nella fase di lancio del progetto.

La strategia messa a punto intende assumere come linee direttrici, da un lato, l'alimentazione di una rete di opinion leader, esperti del settore "Turismo e cultura", dall'altro, l'ingaggio di testimonials ben collocati nell'immaginario del target di riferimento.

Verranno selezionati opinion leader in una rete di micro-influencer.

Si tratta di individui con un largo seguito in specifiche nicchie di pubblico che non si caratterizzano solo per la notorietà nel proprio network, ma soprattutto per la credibilità collegata alla fiducia degli utenti rispetto ai contenuti.

I testimonials, invece, verranno scelti sulla base della notorietà non solo nel circuito dei social media, ma anche televisivo. In questo modo si intende facilitare il ricordo del brand. Infatti, se l'identificazione del pubblico con il testimonial è forte sarà più propenso ad accettare il messaggio.

26

42

Durante la fase operativa, cioè quando i micro- influencer e il testimonial/ i testimonials verranno attivati, il flusso di comunicazione del brand prevederà un'azione specifica di pubblicazione social secondo piano editoriale e in accordo ad un Piano di Comunicazione e una Social Media Strategy previamente avallati.

Nella social media strategy le KPI che saranno monitorate sono:

- L'engagement rispetto ai contenuti legati al Brand
- Le conversioni, stimolando azioni (click, iscrizioni newsletter...) degli utenti sul portale del turismo
- Il CTR, Click-through rate

Per l'attività di influencer marketing verranno analizzati in tempo reale gli account più prolifici dei micro-influencer, i contenuti in grado di produrre maggiore engagement ed agire strategicamente in base all'andamento degli stessi.

### 3.2 Descrizione dei servizi

Di seguito, verranno dettagliate le modalità operative e le assunzioni tecnologiche per ciascuno dei servizi richiesti. Quanto proposto nel seguito in termini di soluzioni applicative e sistemi sarà in linea con il rispetto di tutti i principi di economicità e di efficienza, a tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica. Quanto detto sarà sempre svolto dopo un'attenta valutazione comparativa delle varie soluzioni disponibili, sia di tipo tecnico che economico e nel pieno rispetto del CAD, D. Lgs. n. 82/2005.

#### 3.2.1 L4.S1.1 e L4.S2 - Progettazione e Sviluppo Portali e APP

Sono oggetto dei servizi L4.S1.1 e L4.S2 le attività relative alla progettazione e lo sviluppo dei componenti Portale e APP descritte nei paragrafi 3.1.1 *Componente Portale* e 3.1.2 *Componente APP*.

I servizi coprono anche i servizi di analisi e progettazione relative a 3.1.6 *Costruzione Itinerari e valore aggiunto*, 3.1.7 *Contenuti digitali e cooperazione con altri sistemi e verticali* e 3.1.8 *Analisi Preliminare*.

#### Organizzazione del progetto

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

43

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 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 Concurrent Versions System) definiti nel capitolato di gara ID SIGEF 1403 – Lotto 4 e nel Piano generale qualità predisposto dal RTI, tenendo conto delle diverse caratteristiche degli interventi progettuali (come ad esempio dimensione e urgenza), opportunamente istanziate e integrate con le procedure e gli strumenti adottati al Comune di Napoli e nella Città Metropolitana.

Verranno eseguite tutte le attività descritte nel piano dei fabbisogni, modificabili non nella sostanza ed integrabili con esigenze che dovessero nascere nel corso dell'opera del contratto.

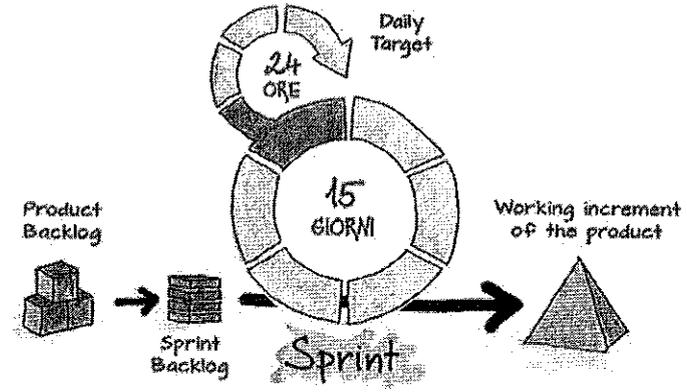
Laddove possibile e sempre in accordo con il Comune di Napoli e la Città Metropolitana, per ridurre il time-to-market verrà adottato un approccio agile basato su SCRUM, così come indicato da capitolato tecnico.

#### AGILE

Il Metodo Agile non si basa sull'approccio classico e lineare di progettazione, ma sulla possibilità di **realizzare un progetto per fasi**, chiamate "sprint". Ogni sprint corrisponde una nuova funzionalità che viene verificata attraverso la soddisfazione del cliente, al quale viene mostrato il lavoro svolto fino a quel punto. Un **sistema iterativo** (ed interattivo) che consente di abbattere i costi di produzione e, soprattutto, di evitare effort inutili ed un eventuale fallimento del progetto. In questo processo le fasi di Analisi, definizione delle interfacce (GUI) e del Collaudo verranno eseguite presso il Cliente mentre le fasi di Progettazione, Sviluppo e Test verranno eseguiti presso la Software Factory.

Le milestones ed i task non indicati verranno elaborati e stabiliti in corso d'opera, compatibilmente con i tempi e i volumi condivisi in questo documento di progetto.

28  
/



### 3.2.2 L4.S5 – Manutenzione Correttiva/Adeguativa

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 Adeguativa).

#### 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

Handwritten signature or initials.

- 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.

### 3.2.3 L4.S3 Content Management

Sono oggetto del presente servizio le attività di popolamento dell’archivio in termini di contenuti digitali descritti nei precedenti paragrafi 3.1.6 *Costruzione Itinerari e valore aggiunto*, 3.1.7 *Contenuti digitali e cooperazione con altri sistemi e verticali*.

Il servizio in oggetto copre anche le attività di valorizzazione dei contenuti descritte nel paragrafo e 3.1.9 *Servizi di Comunicazione e Marketing Territoriale*.

#### Modalità di erogazione del servizio

Il servizio di Content Management si sviluppa mediante l’assistenza tecnico-applicativa finalizzata a garantire il corretto ed efficace utilizzo del sistema in tutte le sue componenti.

Il Servizio consiste quindi nel supporto e la definizione dei contenuti del portale con riferimento all’intero ciclo di vita di tali informazioni da pubblicare.

La struttura redazionale di produzione e gestione dei contenuti supporta il management del Servizio nelle scelte strategiche relative alla presenza sul web dei contenuti. Inoltre, raccoglie i bisogni e intercetta le necessità istituzionali oltre che farsi interprete delle strategie e delle politiche dell’ente, elaborando le proposte di strategia digitale; sono previste figure di coordinamento per svolgere la funzione di raccordo nei confronti del Servizio per tutte le attività di supporto e analisi sull’andamento delle attività redazionali. Le attività quotidiane vengono pianificate e definiti i contenuti da inserire in rete, organizzati in base alle esigenze. I contenuti vengono scritti, impaginati ed eventualmente correlati da fotogallery.

### 3.2.4 L4.S6 – Conduzione Applicativa

Il servizio di Conduzione Applicativa sulla gestione di siti, portali, applicazioni web e APP comprende un insieme di attività diverse da erogarsi *off site*.

#### Modalità di erogazione del servizio

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

30

- \* Responsabile Tecnico del Servizio di Conduzione Applicativa: è il referente del servizio responsabile della acquisizione, valutazione, pianificazione ed esecuzione di tutte le attività richieste dal Comune.
- \* 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.

Processo di erogazione del servizio

L'attività di conduzione applicativa è per sua natura variabile e con caratteristiche di frammentazione delle attività, deve rispondere ad una varietà di richieste e gestire sia attività specifiche on-demand, sia attività ricorrenti. Tuttavia è possibile individuare un percorso processivo fra le diverse componenti del servizio, che viene ben indirizzato adottando le best practices ITIL, su cui il RTI basa l'erogazione di servizi di questa tipologia. In tale ottica, il servizio di Conduzione Applicativa è visto come la gestione di un servizio che implementa il Continual Service Improvement che attraversa i diversi aspetti dell'ALM allo scopo di prevenire i problemi, con attivazione se necessario del servizio di Manutenzione Correttiva e supporto alla verifica dell'esito dell'eventuale intervento effettuato. A tal scopo sarà attuato un processo di monitoraggio e controllo, anche con l'adozione di strumenti ad hoc. Il servizio di Conduzione Applicativa viene erogato in modalità off-site, con un servizio a canone.

Presa in carico delle funzionalità in esercizio

Nella fase di presa in carico di nuove funzionalità il RTI applica il proprio metodo per la gestione di impatto delle modifiche, il quale descrive il processo per determinare l'impatto sulle applicazioni:

- \* ricezione della richiesta di passaggio in esercizio di nuove funzionalità e delle modifiche conseguenti;
- \* analisi dell'impatto della modifica sul Servizio corrente;
- \* analisi e eventuale ridefinizione degli SLA, adattando i valori obiettivi e le soglie di conformità;
- \* stima dell'attività e, in caso di necessità, ridimensionamento del team di lavoro.

Attività di gestione funzionalità e configurazione

Le attività di gestione delle funzionalità realizzate nell'ambito del progetto e di configurazione delle stesse sono gestite secondo la seguente logica di processo:

- \* la pianificazione funzionale del servizio è realizzata in fase di presa in carico delle nuove funzionalità, continuamente aggiornata sulla scorta delle richieste provenienti dall'ingresso in esercizio di nuove funzionalità o dalle modifiche di funzionalità esistenti, nonché sulla base delle esigenze di modifica, parametrizzazione ed intervento provenienti dagli utenti attraverso il supporto di help desk;
- \* l'aggiornamento continuo implica che il team di conduzione ha sempre a disposizione una precisa schedulazione delle attività correnti da realizzare e, inoltre, è in grado di allocare dinamicamente risorse

31  
[Handwritten signature]

- eventualmente aggiuntive ove necessario - per l'esecuzione di task aggiuntivi o imprevisti, quali ad esempio risoluzione di richieste utente, ripristino di basi dati o modifiche di tabelle di codifica;
- \* il processo di continual service improvement attivato per il servizio assicura inoltre che ciascun elemento inserito nelle attività correnti venga opportunamente documentato e correttamente gestito e, inoltre, che si verifichi la sua coerenza complessiva con i processi in essere. In particolare, ciò può comportare la formulazione di proposte di ottimizzazione e semplificazione delle attività correnti.

### 3.2.5 L4.S7 - Supporto Specialistico

Sono oggetto del presente servizio le attività di supporto degli esperti nel settore in ambito cultura come ad esempio università della regione Campania e che sono stati descritti nel paragrafo 3.1.8 *Analisi Preliminare*.

Il progetto prevede anche un basket di giornate di servizi di supporto specialistico di prodotto, tecnologia e piattaforma. L'Amministrazione potrà 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.

### 3.3 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.

### 3.4 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

32  
T

Sede	Azienda RTI	Data Center	Indirizzo	Mq totali
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).

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.

### 3.5 Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi

I servizi oggetto del presente Progetto dei fabbisogni saranno sottoposti ad un collaudo "sul campo" da parte di RTI, che eseguirà i test previsti ed esposti nel documento "Specifiche di dettaglio delle prove di collaudo" ed ogni altro test che riterrà opportuno.

Il documento con le specifiche di dettaglio delle prove di collaudo, contenente le modalità di esecuzione delle verifiche, la tipologia delle prove previste e la pianificazione temporale delle stesse, verrà redatto concordemente con i referenti tecnici dell'Amministrazione nel corso del CE.

Al termine delle attività di collaudo verrà redatto un apposito Verbale contenente il dettaglio di quanto effettuato e gli esiti.

Sarà responsabilità del RTI fornire sia il personale che tutta la documentazione necessaria alla esecuzione del collaudo

33  


### 3.6 Presa in carico

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

### 3.7 Affiancamento fine fornitura

La soluzione proposta dal RTI per la transizione delle attività di fine fornitura si prefigge, come obiettivo, mettere in condizione il fornitore subentrante (o l'Amministrazione Regionale) 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.

34  
T

### 3.8 Valutazione dimensionale/economica della fornitura

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

Servizio	Modalità	2019			2020			2021			Totale Servizi no IVA		Totale IVA	
		Valore	Qta	Valore	Qta	Valore	Qta	Valore	Qta	Valore	Qta	Valore	Valore	
L1-S11 - Programmazione Sviluppo Meve	Modalità a corpo in giorni/persona	192,32 €	1.200,0	230.784,00 €	1.600,0	307.712,00 €	120	23.078,40 €	2.920	561.574,40 €	685.120,77 €			
L1-S11 - Programmazione Sviluppo Meve	Modalità a corpo in giorni/persona	200,15 €	1.099	219.964,65 €	732	146.509,80 €	120	24.018,00 €	1.951	390.492,65 €	476.401,03 €			
L1-S12 - Programmazione Sviluppo Meve	Modalità a Canone	187,40 €	800	149.920,00 €	732	137.176,80 €	300	56.220,00 €	1.832	343.316,80 €	418.846,50 €			
L1-S12 - Programmazione Sviluppo Meve	Modalità a Canone	0,50 €	-	- €	3.000,0	1.500,00 €	20.000,0	10.000,00 €	23.000	11.500,00 €	14.030,00 €			
L1-S12 - Programmazione Sviluppo Meve	Modalità a Canone	188,84 €	-	- €	40	7.553,60 €	120	22.660,80 €	160	30.214,40 €	36.861,57 €			
L1-S12 - Programmazione Sviluppo Meve	Modalità a Canone	189,64 €	30	5.689,20 €	120	22.756,80 €	120	22.756,80 €	270	51.202,80 €	62.467,42 €			
L1-S12 - Programmazione Sviluppo Meve	Modalità a consumo in giorni/persona	204,70 €	538	110.128,60 €	244	49.946,80 €	244	49.946,80 €	1.026	210.022,20 €	256.227,08 €			
				<b>716.486,65 €</b>		<b>673.155,80 €</b>		<b>208.680,80 €</b>		<b>1.598.323,25 €</b>	<b>1.949.954,37 €</b>			

### 3.9 Valutazione dei Rischi da Interferenza

I servizi oggetto del progetto, saranno prestati di norma, in modalità "da remoto" e, pertanto, non sono previsti rischi specifici da interferenza.

Eventuali e prevedibili attività rientranti nell'ambito del coordinamento del contratto (SAL, ecc.) che saranno saltuariamente espletate nei luoghi della Amministrazione (Regione Puglia, società in house InnovaPuglia ed altri Enti collegati) hanno carattere di natura intellettuale.

Sulla base della assenza dei rischi da interferenza specifici e della natura intellettuale delle attività che saranno svolte nei luoghi della Amministrazione, non si rileva, quindi, la necessità di integrare il DVRI standard predisposto dalla Consip S.p.A.. (allegato alla documentazione di gara, che qui si intende espressamente richiamato) e si ritiene che, rientrando le azioni per il contenimento dei rischi in esso individuati all'interno di aspetti organizzativi e di informazione comunque connesse alla specificità delle attività proprie della Amministrazione e del Fornitore, l'attuazione delle stesse non comporti alcun costo aggiuntivo.

36  
↓

## 4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

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

### 4.1 Gestione dei SAL Mensili

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

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

### 4.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile

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

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

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

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

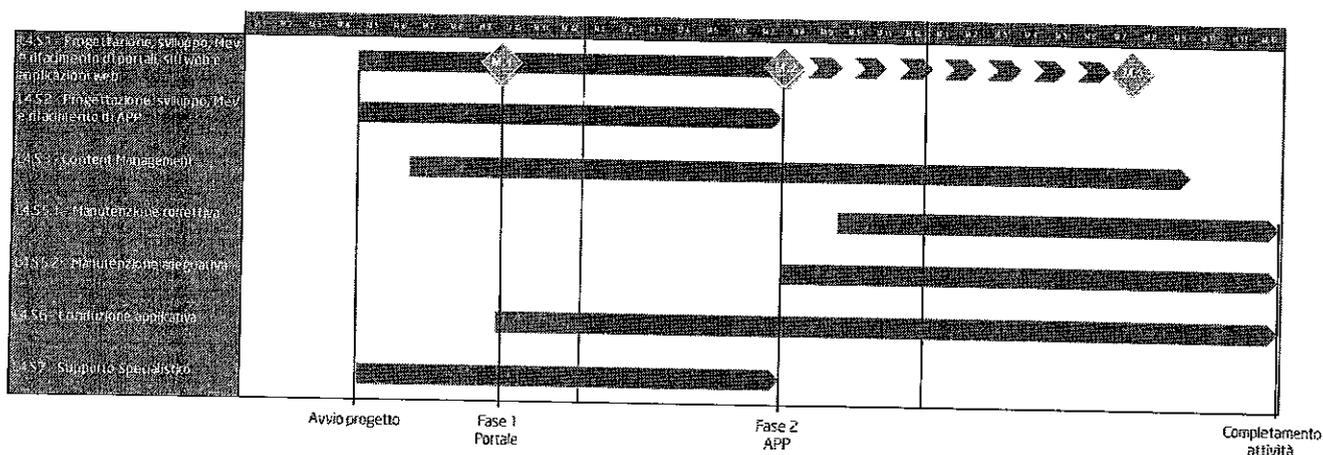
37  


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

## 5 PIANO DI ATTUAZIONE

### 5.1 Pianificazione di dettaglio

Di seguito un macropiano dei servizi offerti.



In accordo con l'Amministrazione, le milestones ed il relativo piano di dettaglio sarà concordato nel corso del contratto, in base alle esigenze dell'Amministrazione e di una analisi dettagliata degli impatti.

Il progetto si articola su 3 distinte fasi di sviluppo che prevedono:

Milestone: M.1

Fase di sviluppo della versione base del Portale di "Organizzazione del Viaggio"

Milestone: M.2:

Fase di completamento del Portale di "Organizzazione del Viaggio", sviluppo dell'APP di Assistenza durante Il Viaggio

Milestone: M.3

Fase di sviluppo eventuali change request.

#### 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 in Comune 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

38

- Consuntivo - al termine del collaudo, con esito positivo.

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

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

## 5.2 Gestione della Sicurezza

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

La RTI dichiara di rispettare le attuali misure minime di sicurezza emanate da AgId, nonché delle future normative che saranno emanate in attuazione della Direttiva UE 2016/1148 (Direttiva NIS Network and Information Security)

La RTI dichiara di rispettare la normativa vigente in tema di tutela dei dati personali (D. lgs. 196/2013 e s.m.i. e Regolamento Europeo GDPR General Data Protection Regulation), ivi inclusa la disponibilità ad assumere gli incarichi che derivano dalle attività previste dal Contratto

## 5.3 Piano della Qualità

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

38  
27

## 6 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattuali è il 15/05/2019.

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



Da "spclotto4" <spclotto4@pec.almaviva.it>

A "area.cultura.turismo@pec.comune.napoli.it" <area.cultura.turismo@pec.comune.napoli.it>

Data lunedì 20 maggio 2019 - 10:29

**Re: ANNULLA E SOSTITUISCE LA PRECEDENTE Re: trasmissione nota**

**ANNULLA E SOSTITUISCE LA PRECEDENTE**

Buongiorno.

In relazione al Progetto dei Fabbisogni 1.1 inviato il 30 aprile 2019 (cfr. PEC in calce), si precisa che, per un refuso, la seguente frase del paragrafo 3.9:

*"Eventuali e prevedibili attività rientranti nell'ambito del coordinamento del contratto (SAL, ecc.) che saranno saltuariamente espletate nei luoghi della Amministrazione (Regione Puglia, società in house InnovaPuglia ed altri Enti collegati) hanno carattere di natura intellettuale"*

si intende annullata e sostituita dalla seguente:

*"Eventuali e prevedibili attività rientranti nell'ambito del coordinamento del contratto (SAL, ecc.) che saranno saltuariamente espletate nei luoghi della Amministrazione (uffici del Comune di Napoli) hanno carattere di natura intellettuale".*

Cordiali saluti,  
Almaviva S.p.A.

Da : "spclotto4" spclotto4@pec.almaviva.it  
A : area.cultura.turismo@pec.comune.napoli.it  
Cc :  
Data : Mon, 20 May 2019 10:08:53 +0200  
Oggetto : ERRATA CORRIGE Re: trasmissione nota

> **ERRATA CORRIGE**

> Buongiorno.

> In relazione al progetto dei fabbisogni inviato il 21 febbraio 2019 (cfr. PEC in calce), si precisa che, per un refuso, la seguente frase del paragrafo 3.9

> *"Eventuali e prevedibili attività rientranti nell'ambito del coordinamento del contratto (SAL, ecc.) che saranno saltuariamente espletate nei luoghi della Amministrazione (Regione Puglia, società in house InnovaPuglia ed altri Enti collegati) hanno carattere di natura intellettuale"*

> si intende annullata e sostituita dalla seguente

> *"Eventuali e prevedibili attività rientranti nell'ambito del coordinamento del contratto (SAL, ecc.) che saranno saltuariamente espletate nei luoghi della Amministrazione (uffici del Comune di Napoli) hanno carattere di natura intellettuale".*

> Cordiali saluti.

ht  
v

> Almaviva S.p.A.

> Da : "spclotto4" spclotto4@pec.almaviva.it  
> A : area.cultura.turismo@pec.comune.napoli.it  
> Cc :  
> Data : Tue, 30 Apr 2019 14:21:54 +0200  
> Oggetto : Re: trasmissione nota

> > Buongiorno.

> > Facendo seguito al vostro Piano dei Fabbisogni ricevuto il 7 gennaio 2019, al Progetto dei Fabbisogni trasmesso da questo RTI il 21 febbraio 2019 e sulla base degli ulteriori approfondimenti richiesti con la nota di integrazione al Piano dei Fabbisogni trasmesso in data 07/01/2019 n. PG/2019/352725 del 16 aprile 2019 (cfr. PEC in calce), si trasmette il relativo Progetto dei Fabbisogni aggiornato che sostituisce integralmente quello inviato in precedenza.

> > Cordiali saluti.

> > Almaviva S.p.A.

> > Da : "area.cultura.turismo" area.cultura.turismo@pec.comune.napoli.it  
> > A : SPCLotto4@pec.almaviva.it  
> > Cc :  
> > Data : Tue, 16 Apr 2019 14:44:39 +0200  
> > Oggetto : trasmissione nota

> > > Si trasmette in allegato la nota di integrazione al Piano dei Fabbisogni PG/2019/352725 del 16 Aprile.  
> > > Il RUP  
> > > dott. Massimo Pacifico

---

**Allegato(i)**

SPCL4-Comune\_Napoli\_Servizi per il Turismo-ProgettoFabbisogni-1.1.pdf (2100 Kb)

12  
↓

Da "spclotto4" <spclotto4@pec.almaviva.it>  
 A "area.cultura.turismo@pec.comune.napoli.it" <area.cultura.turismo@pec.comune.napoli.it>  
 Data lunedì 20 maggio 2019 - 10:08

**ERRATA CORRIGE Re: trasmissione nota**

**ERRATA CORRIGE**

Buongiorno.

In relazione al progetto dei fabbisogni inviato il 21 febbraio 2019 (cfr. PEC in calce), si precisa che, per un refuso, la seguente frase del paragrafo 3.9

*"Eventuali e prevedibili attività rientranti nell'ambito del coordinamento del contratto (SAL, ecc.) che saranno saltuariamente espletate nei luoghi della Amministrazione (Regione Puglia, società in house InnovaPuglia ed altri Enti collegati) hanno carattere di natura intellettuale"*

si intende annullata e sostituita dalla seguente

*"Eventuali e prevedibili attività rientranti nell'ambito del coordinamento del contratto (SAL, ecc.) che saranno saltuariamente espletate nei luoghi della Amministrazione (uffici del Comune di Napoli) hanno carattere di natura intellettuale".*

Cordiali saluti.  
 Almaviva S.p.A.

Da : "spclotto4" spclotto4@pec.almaviva.it  
 A : area.cultura.turismo@pec.comune.napoli.it  
 Cc :  
 Data : Tue, 30 Apr 2019 14:21:54 +0200  
 Oggetto : Re: trasmissione nota

> Buongiorno.

> Facendo seguito al vostro Piano dei Fabbisogni ricevuto il 7 gennaio 2019, al Progetto dei Fabbisogni trasmesso da questo RTI il 21 febbraio 2019 e sulla base degli ulteriori approfondimenti richiesti con la nota di integrazione al Piano dei Fabbisogni trasmesso in data 07/01/2019 n. PG/2019/352725 del 16 aprile 2019 (cfr. PEC in calce), si trasmette il relativo Progetto dei Fabbisogni aggiornato che sostituisce integralmente quello inviato in precedenza.

> Cordiali saluti.  
 > Almaviva S.p.A.

> Da : "area.cultura.turismo" area.cultura.turismo@pec.comune.napoli.it  
 > A : SPclotto4@pec.almaviva.it  
 > Cc :  
 > Data : Tue, 16 Apr 2019 14:44:39 +0200  
 > Oggetto : trasmissione nota

> > Si trasmette in allegato la nota di integrazione al Piano dei Fabbisogni PG/2019/352725 del 16 Aprile.  
 > > Il RUP  
 > > dott. Massimo Pacifico

43  
 [Handwritten signature]

---

**Allegato(i)**

SPCL4-Comune\_Napoli\_Servizi per il Turismo-ProgettoFabbisogni-1.1.pdf (2100 Kb)

lh  
2/1