



ACI Infomobility

Roma, 27/11/20

**L'Italia
si muove
con noi**

BGT 2021

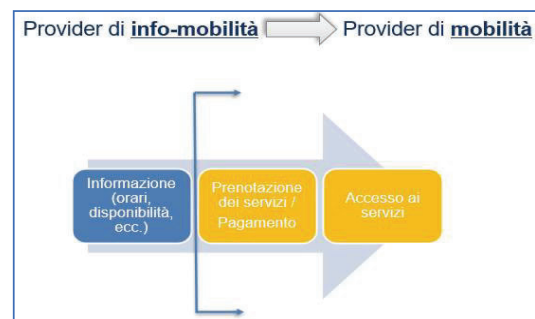
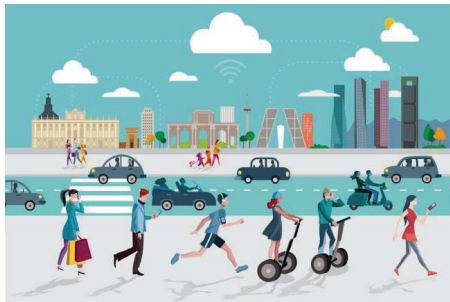
Per approvazione Consiglio Generale dicembre 2020

Sommario

- Introduzione
- Principali Interventi
- Budget 2021 e Confronto vs 2020
- Aree di Attività
- Budget 2021
- Back up

Introduzione

Con l'esercizio 2021 si dà avvio al Nuovo Piano Industriale ACI INFOMOBILITY con il quale la Società compie un passo decisivo verso un nuovo modo di interpretare le esigenze dell'utenza e dei Soci ACI: non soltanto un fornitore di servizi di infomobilità ma, da un lato **un partner al quale affidarsi per la realizzazione, gestione, prenotazione di itinerari multimodali**, offrendo servizi a valore aggiunto come la prenotazione di un biglietto, dall'altro **un interlocutore per tutta la Federazione ACI che si faccia artefice e pioniere dei processi di cambiamento delle abitudini di mobilità dell'utenza**, con particolare riferimento alle Città, verso soluzioni, efficienti, sicure, e comode.



Principali interventi 2021

NOTA METODOLOGICA

A seguito dell’Emergenza da diffusione del contagio del Covid-19, l’Ente ACI ha avviato presso le società Controllate un programma di rimodulazione e contenimento della spesa prevista per il 2020, relativamente a quelle attività la cui realizzazione non fosse strettamente necessaria.

Al riguardo, alcune attività progettuali previste nel BGT 2021 di ACI Infomobility fanno riferimento allo slittamento di attività inizialmente previste nel budget 2020.

Segnatamente, le attività in questione sono (*) :

- Implementazione nuova Piattaforma Infomobilità (per 320 k€);
- Migliorie di beni di terzi (Ristrutturazione sede di Largo Somalia) (per 100 k€)
- Attività di R&D (per 80 k€) quali:
 - Pilota Guida Autonoma
 - Connected car (estensione ACI);
 - Estensione funzionalità smart assistant ai nuovi servizi previsti con l'acquisizione della nuova piattaforma

(*) Con Nota inviata alla Direzione Educazione Stradale, Mobilità e Turismo del
20/04/2020

Principali interventi 2021

- Estensione Luceverde City, integrazione servizi
- Pilota guida autonoma
- Connected Car (estensione ai soci ACI)
- Estensione funzionalità smart assistant ai nuovi servizi previsti con l'acquisizione della nuova piattaforma
- Ampliamento palinsesto Radio
- Campagna Marketing per CCM
- Consulenza per impostazione progetto RADIO DAB
- Evento ACI Infomobility 2021
- Consulenza per definizione modello di IT Governance ACI Infomobility
- Risk Assessment e Cyber Security Assessment
- Pilota piattaforma MaaS
- Implementazione nuova Piattaforma Infomobilità (canone + sviluppi)
- Sviluppo servizi integrati in ottica di omnicanalità (restyling sito, app e nuove funzionalità)

2022	2023
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estensione Luceverde City, integrazione servizi ▪ Estensione MaaS ad altre città ▪ Integrazione servizi MaaS nel Contact Center ▪ Integrazione servizi Luceverde nella piattaforma MaaS (informazioni ad utenti su eventi traffico) ▪ Pilota servizio DAB ▪ Integrazione pagamento parcheggi strisce blu di diverse città ▪ Implementazione funzionalità assistente vocale alla guida/android auto ▪ Campagna Marketing per Nuova Piattaforma e Nuovi Servizi Infomobility ▪ Evento ACI Infomobility 2022 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estensione Luceverde City, integrazione servizi ▪ Acquisto a fine anno Piattaforma Infomobilità ▪ DAB (messa in produzione) ▪ Avvio Service Desk Interno ACI Infomobility ▪ Estensione MaaS ad altre città sul territorio nazionale ▪ Evento ACI Infomobility 2023
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione modello di Risk Assessment e Cyber Security Governance ▪ Implementazione nuovo modello di ICT Governance ▪ Implementazione soluzione di troubleshoot e Service Request interno ▪ Esecuzione Fusione per incorporazione Agenzia Radio Traffic 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementazione sistema di Application Monitoring ▪ Consolidamento competenze interne sulle tecnologie d'innovazione



- Introduzione

- Principali Interventi

- **Budget 2021 e Confronto vs 2020**

- Aree di Attività

- Budget 2021

- Back up

BGT 2021 vs FCT 2020



val in €k

	2020 BGT Rev.	FCT 2020	BGT 2021	BGT 21 vs rev. BGT 20	BGT 2021 vs fct 2020	FCT 2020 vs BGT 2020 Rev
FATTURATO	4.842	4.726	5.563	721	837	116
COSTI DIRETTI ESTERNI	1.170	1.063	1.926	755	863	107
di cui opex	483	375	930	447	555	108
di cui capex	688	688	996	308	308	- 1
COSTI DIRETTI INTERNI	2.428	2.428	2.519	91	91	-
Personale (unità)	56	56	58	2	2	-
COSTI INDIRETTI	1.228	1.228	1.119	- 110	- 110	-
Amm.ti	6	6	6	-	-	-

Permane la crescita delle attività e delle iniziative strategiche anche nel 2021, con un incremento del fatturato rispetto alle previsione di chiusura 2020 di oltre 800 k€

- Introduzione
- Principali Interventi
- Budget 2021 e Confronto vs 2020

➤ Aree di Attività

- Budget 2021
- Back up

Aree di attività - Progetti 2021

AREE INTERVENTO

Luceverde City. Portale e Mobile	Contact Center	LV Radio	R&D
			
PROGETTI			
<ul style="list-style-type: none"> Manutenzione evolutiva e correttiva Luceverde Cloud Estensione funzionalità smart assistant ai nuovi servizi previsti con l'acquisizione della nuova piattaforma Sviluppo servizi integrati in ottica di omnicanalità (Restyling sito. app e sviluppo nuove funzionalità) 	<ul style="list-style-type: none"> Campagna Marketing per CCM Canone annuale 2021 Manutenzione correttiva e adeguativa Nuovi Sviluppi e forniture opzionali 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliamento palinsesto Radio Consulenza per impostazione progetto RADIO DAB 	<ul style="list-style-type: none"> Pilota piattaforma MaaS Pilota guida autonoma Connected Car (estensione ai soci ACI) Evento ACI Infomobility 2021

Servizi all'Utenza

ICT Governance e Organizzazione



Ottimizzazione processi

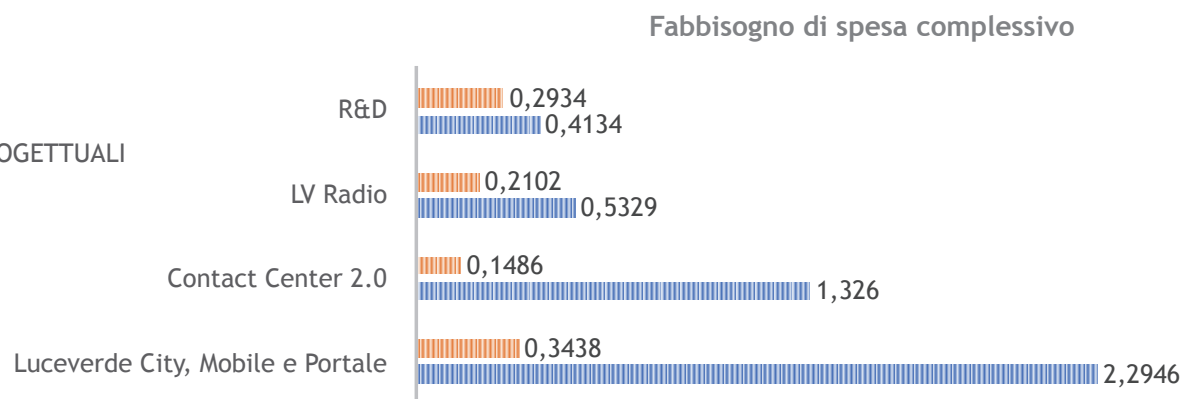
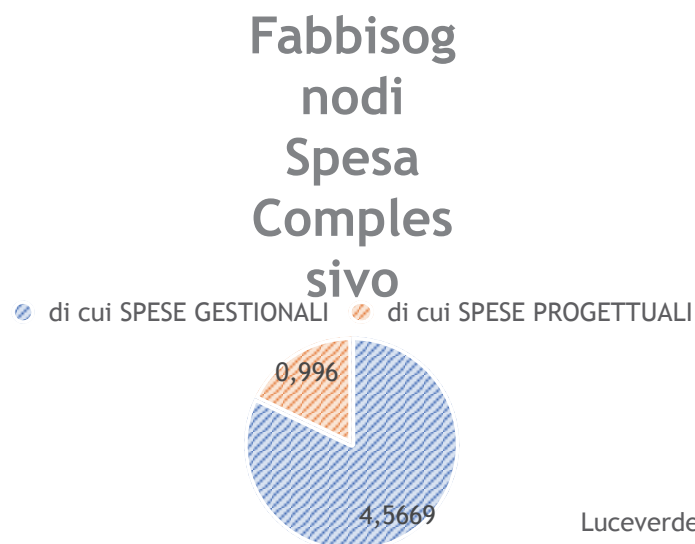
Hosting Infrastruttura fisica Luceverde Cloud. HR e CCM; Servizi periferici Largo Somalia (connettività. PDI. etc.) ; Implementazione nuova Piattaforma Infomobilità (canone + sviluppi); Consulenza per definizione modello di IT Governance ACI Infomobility . Risk Assessment e Cyber Security Assessment; Consolidamento sistema aziendale di gestione della documentazione elettronica (servizio di protocollo. servizio di archivio documentale. servizio di rasterizzazione documentazione esistente).

- Introduzione
- Principali Interventi
- Budget 2021 e Confronto vs 2020
- Aree di Attività
- **Budget 2021**
- Back up

BGT2021

Riepilogo per Progetto/servizio 1/3

Val in Mln/€



BGT2021

Riepilogo per Progetto/servizio 2/3



	ESERCIZIO 2021 BGT				
Val in €mln	Luceverde City, Mobile e Portale	Contact Center 2.0	LV Radio	R&D	TOTALE
Fabbisogno di Spesa Complessivo	2,638	1,475	0,743	0,707	5,563
di cui SPESE GESTIONALI	2,295	1,326	0,533	0,413	4,567
di cui SPESE PROGETTUALI (<i>CAPEX ACI</i>)	0,344	0,149	0,210	0,293	0,996

Il fabbisogno di SPESA complessivo è stato ripartito in base ai «Servizi offerti all'UTENZA», ovvero **Luceverde City, Portale e Mobile; Contact Center 2,0; LV Radio e R&D.**

Relativamente alla «**Ottimizzazione dei Processi**», ovvero la **Componente ICT**, trattandosi di un service a supporto dei Servizi all'Utenza, l'allocazione dei costi e degli investimenti sui singoli Servizi ha tenuto conto di *due driver* di allocazione e del relativo effetto netto:

- La componente legata a servizi di Gestione dell'infrastruttura (hosting, servizi periferici, Risk Assessment e Cyber Security Assessment, etc.) è stata ribaltata in base all'incidenza dei costi diretti e indiretti;
- La componente legata all'acquisizione e gestione della Nuova Piattaforma di Infomobilità (sviluppi e canoni tra cui Servizi Professionali, Gestione piattaforma, Servizi in cloud; System Integration etc.) è stata allocata in base all'imputazione delle attività previste a gara sui singoli servizi all'Utenza.

BGT2021

Riepilogo per Progetto/servizio 3/3



	ESERCIZIO 2021 BGT				
Val in mln/€	Luceverde City, Mobile e Portale	Contact Center 2.0	LV Radio	R&D	TOTALE
FATTURATO	2,638	1,475	0,743	0,707	5,563
COSTI DIRETTI	2,108	1,178	0,594	0,565	4,444
<u>Costi diretti Esterni</u>	0,673	0,449	0,314	0,490	1,926
Costi (Manutenzione ordinaria, canoni, oneri tecnologici)	0,329	0,301	0,104	0,196	0,930
Capex Ente	0,344	0,149	0,210	0,293	0,996
<u>Costi diretti Interni (Personale)</u>	1,435	0,729	0,280	0,075	2,519
Margine di contribuzione	0,531	0,296	0,149	0,142	1,119
COSTI INDIRETTI	0,531	0,296	0,149	0,142	1,119



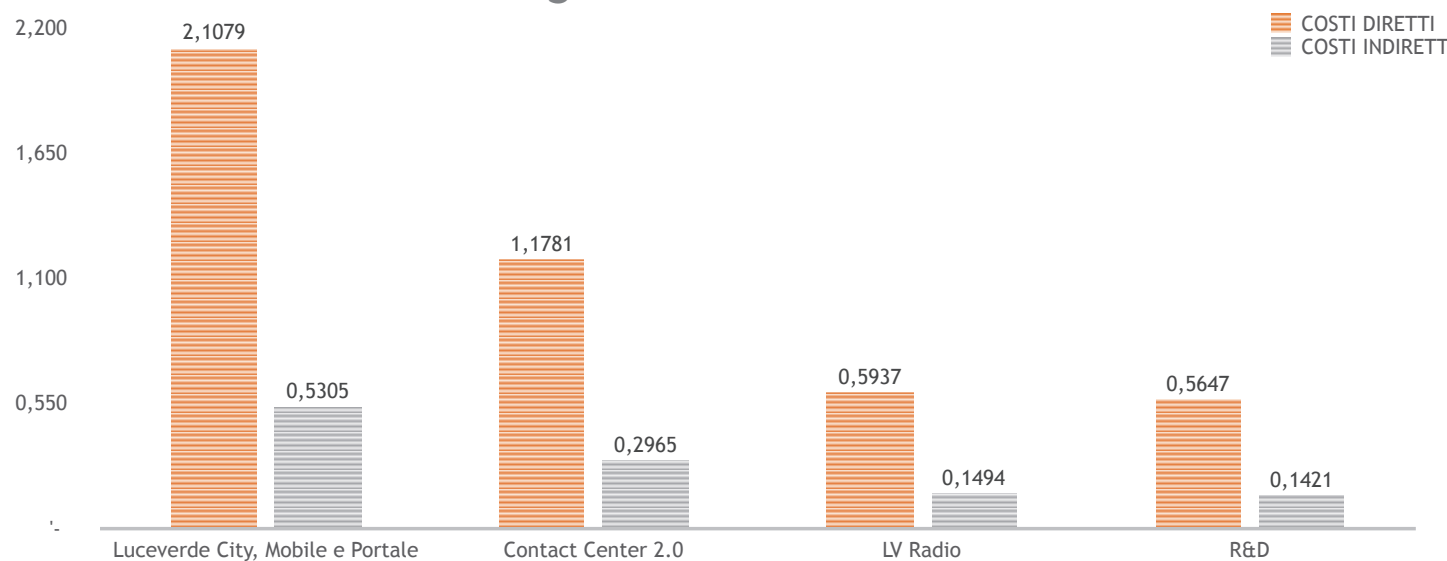
BGT2021

Dettaglio Costi Diretti/Indiretti

val in mln/€



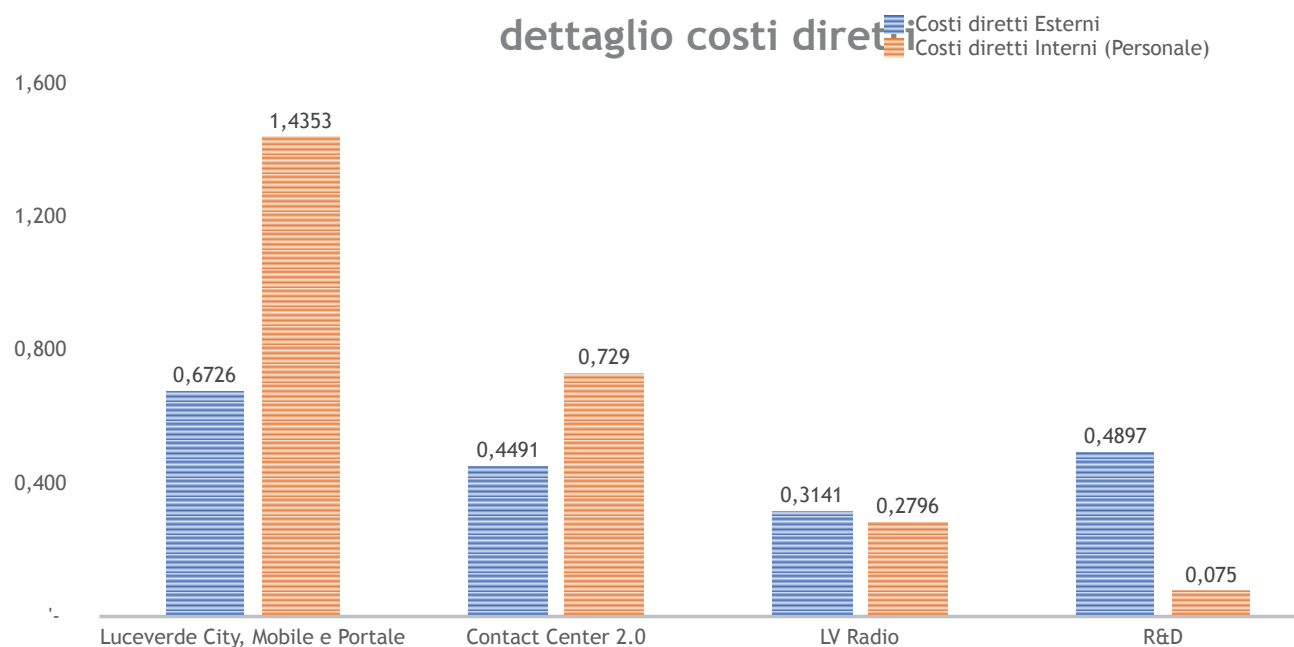
Dettaglio COsti diretti / indiretti



BGT2021

Dettaglio Costi diretti (opex/capex)

val in mln/€



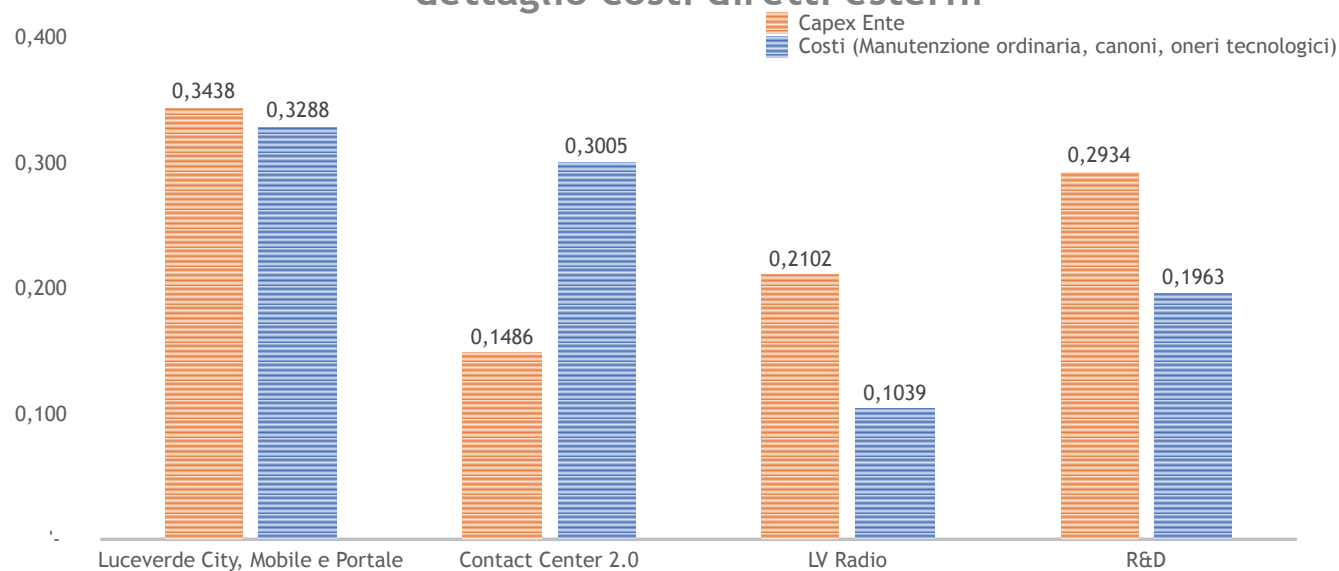
BGT2021

Dettaglio Costi esterni

val in mln/€



dettaglio costi diretti esterni



BGT2021

Dettaglio Costi indiretti



Val in mln €	ESERCIZIO 2021 BGT				
	Luceverde City, Mobile e Portale	Contact Center 2.0	LV Radio	R&D	TOTALE
TOTALE	0,531	0,296	0,149	0,142	1,119
Presidenza (GOV)	0,141	0,079	0,040	0,038	0,298
Direzione Generale	0,237	0,132	0,067	0,063	0,499
Operations	0,033	0,019	0,009	0,009	0,071
IT	0,021	0,012	0,006	0,006	0,044
Logistica (uffici e Telefonia)	0,098	0,055	0,028	0,026	0,207

Back up

Budget 2021

dettaglio costi indiretti (spese generali) per cdc

importi in euro € mln	Luceverde City, Mobile e Portale	Contact Center 2.0	Luceverde Radio	TOTALE Si.Aut.IM	R&D	TOTALE
TOTALE	0,531	0,296	0,149	0,976	0,142	1,119
Presidenza (GOV)	0,141	0,079	0,040	0,260	0,038	0,298
Compensi CdA e Coll. Sind., DG (EX AD)	0,127	0,071	0,036	0,234	0,034	0,269
Consulenze	0,013	0,007	0,004	0,023	0,003	0,027
Spese di Viaggio	0,001	0,001	0,000	0,003	0,000	0,003
Direzione Generale	0,237	0,132	0,067	0,436	0,063	0,499
Consulenza del Lavoro	0,019	0,011	0,005	0,036	0,005	0,041
Consulenze Tecniche (rev bilanci e consul ammva)	0,023	0,013	0,006	0,041	0,006	0,048
Spese Legali e Notarili	0,009	0,005	0,003	0,017	0,003	0,020
Spese di Viaggio	0,004	0,002	0,001	0,008	0,001	0,009
Resp AFC, ACQ e IT	0,109	0,061	0,031	0,200	0,029	0,229
Service Acquisti ACI INF	0,014	0,008	0,004	0,026	0,004	0,030
e-procurement	0,009	0,005	0,002	0,016	0,002	0,019
Altri costi di Gestione in house (MO)	0,044	0,025	0,012	0,081	0,012	0,093
Formazione e Comunicazione	0,001	0,001	0,000	0,003	0,000	0,003
Altro (leasing, spese varie..)	0,004	0,002	0,001	0,007	0,001	0,008



Budget 2021

KPI 1/2

Dati relativi al Contact Center 2.0	
Mesi/anno	12,0
Mesi stimati	12,0
Numero chiamate/anno_a regime	140.000
Minuti (min)	2,0
Minuti (max.)	5,0

Dati relativi ai notiziari (Ulteriore sviluppo "Luceverde City")	
Notiziari video	767
Notiziari audio	46.757
Eventi inseriti in piattaforma/news sul Portale	35.413
Minuti (min.) - video	1,0
Minuti (max) - video	1,5
Minuti (min.) - audio	1,0
Minuti (max) - audio	1,5

Dati relativi a LV Radio media annua	
Podcast	362
Minuti (min.) -	1,0
Minuti (max) -	15,0

Dati relativi ai Servizi Social	
N. Post Facebook annui	1.866
visualizzazioni	510.474
N. Tweet	56.500
visualizzazioni	16.096.800
time to delivery	
Minuti (min.)	0,7
Minuti (max)	0,9
Minuti (media)	0,8

Budget 2021

KPI 2/2

	2019	BGT 2020	FCT 2020	BGT 2021
Dati relativi al Contact Center 2.0				
Mesi/anno	4	12	12	12
Mesi stimati	4	12	12	12
Numero chiamate/anno a regime	2.661	36.000	136.000	140.000
Minuti (min)	3	3	3	2
Minuti (max.)	4	4	4	5
Dati relativi ai notiziari (Ulteriore sviluppo "Luceverde City")				
Notiziari video	730	730	174	767
Notiziari audio	28.516	46.674	38.000	46.757
Eventi inseriti in piattaforma/news sul Portale	39.945	35.024	32.000	35.413
Minuti (min.) - video	1	1	1	1
Minuti (max) - video	2	2	2	2
Minuti (min.) - audio	1	1	1	1
Minuti (max) - audio	2	2	2	2
Dati relativi a LV Radio media annua				
Podcast	142	345	210	362
Minuti (min.) -	1	1	1	1
Minuti (max) -	15	15	15	15
Dati relativi ai Servizi Social				
N. Post Facebook annui	1.704	1.696	1.243	1.866
visualizzazioni	1.030.000	1.081.500	1.305.000	1.305.000
N. Tweet	62.049	51.364	52.000	56.500
visualizzazioni	54.371.000	54.371.000	49.500.000	53.600.000
Minuti (min.)	1	1	1	1
Minuti (max)	1	1	1	1
Minuti (media)	1	1	1	1

Budget 2021

Portafoglio Progetti



ID*	Area di riferimento*	Nome progetto*	Budget Complessivo	Budget Opex	Budget Capex
2021_pj_01	Digital	Manutenzione evolutiva e correttiva Luceverde Cloud	117.000,00	51.000,00	66.000,00
2021_pj_02	ICT Governance	Hosting Infrastruttura fisica Luceverde Cloud, HR e CCM	88.200,00	88.200,00	
2021_pj_03	ICT Governance	Servizi periferici Largo Sonalia (connettività, PDI, etc.)	79.000,00	79.000,00	
2021_pj_05	ICT Governance	Implementazione nuova Piattaforma Infomobilità (canone + sviluppi)	385.000,00	216.000,00	169.000,00
2021_pj_06	Contact Center	Campagna Marketing per CCM	100.000,00	100.000,00	
2021_pj_07	R&D	Pilota piattaforma MaaS	150.000,00	110.000,00	40.000,00
2021_pj_08	R&D	Pilota guida autonoma	40.000,00		40.000,00
2021_pj_10	R&D	Connected Car (estensione ai soci ACI)	150.000,00		150.000,00
2021_pj_11	Digital	Estensione funzionalità smart assistant ai nuovi servizi previsti con l'acquisizione della nuova piattaforma	30.000,00		30.000,00
2021_pj_12	Luce Verde City	Ampliamento palinsesto Radio	30.000,00	30.000,00	
2021_pj_13	Altro	Nuova sede largo Somalia e arredi	140.000,00		140.000,00
2021_pj_14	Contact Center	Canone annuale 2021 Manutenzione correttiva e adeguativa	39.000,00	39.000,00	
2021_pj_15	Contact Center	Nuovi Sviluppi Opzionali	62.000,00		62.000,00
2021_pj_16	Contact Center	Forniture Opzionali	66.500,00	66.500,00	
2021_pj_17	Luce Verde City	Consulenza per impostazione progetto RADIO DAB	30.000,00	30.000,00	
2021_pj_18	ICT Governance	Consulenza per definizione modello di IT Governance ACI Infomobility	40.000,00	40.000,00	
2021_pj_19	ICT Governance	Risk Assessment e Cyber Security Assessment	40.000,00	40.000,00	
2021_pj_20	R&D	Evento ACI Infomobility 2021	40.000,00	40.000,00	
2021_pj_21	Digital	Sviluppo servizi integrati in ottica di omnicanalità	65.000,00		65.000,00
2021_pj_22	R&D	completamento Smart assistant	44.000,00		44.000,00
2021_pj_23	Luceverde City	Sale regia e Cabine di registrazione	190.000,00		190.000,00
		TOTALE BUDGET Stimato 2021 (euro)	1.925.700		
		TOTALE BUDGET 2021 Costi (euro)	929.700,00		
		TOTALE BUDGET 2021 Investimenti (euro)	996.000,00		

LIVELLI DI SERVIZIO

“Piano degli obiettivi e degli standard di qualità dei servizi in affidamento ad ACI Infomobility “anno 2021.

Il presente documento fa riferimento alle attività che vengono richieste ed affidate da ACI ad ACI Infomobility nel contesto delle attività di gestione e sviluppo dell'infomobilità.

Nello specifico riguarda le attività che vengono commissionate da ACI nei confronti di ACI Infomobility per l'anno 2021, indicate nella Convenzione tra ACI ed ACI Infomobility e nel documento di budget, la cui congruità, in termini di relazione tra fattibilità e costi è certificata dal Documento Allegato 6 “Studio di congruità sull'offerta dei servizi di ACI Infomobility S.p.A.”

Di seguito, con riferimento alle diverse attività affidate, vengono indicati i parametri relativi agli obiettivi e gli standard dei servizi:

✓ - **Luceverde Radio**

- Ampliamento palinsesto Radio;
- Completare la progettazione di un palinsesto sperimentale Radio come emittente di servizio ACI;
- Sviluppo contenuti Podcast in collaborazione con il network ACI (L'Automobile, ACI Sport, ACI Informatica ecc.);
- Distribuzione di nuovi contenuti podcast attraverso la piattaforma Spreaker;
- Sviluppo partnership con emittenti radio per condividere idee e programmi di reciproco interesse.

✓ - **Digital**

- Manutenzione evolutiva e correttiva Luceverde Cloud
- Estensione funzionalità smart assistant ai nuovi servizi previsti con l'acquisizione della nuova piattaforma
- Ampliamento palinsesto Radio
- Consulenza per impostazione progetto RADIO DAB
Restyling sito, app e sviluppo nuove funzionalità

✓ **Contact Center**

- Sviluppo con estensione del servizio di Contact Center evoluto alle città incluse nel programma Luceverde City;
- Sviluppo del servizio informativo ACI URP per le informazioni sul PRA;
- Campagna Marketing per CCM.

✓ **Luceverde City**

- prosecuzione dei servizi redazionali per i notiziari audio e video per Roma e Milano, sulla base dei palinsesti concordati con le rispettive polizie locali e con le emittenti locali;
- manutenzione piattaforma informatica dei portali dedicati, servizi di hosting e amministrazione di sistema;
- sviluppi del processo di integrazione delle fonti nazionali e locali per i servizi di infomobilità;

- sviluppo del servizio ad ulteriori n. 3 comuni di medie dimensioni ai quali sarà erogato il pacchetto standard dei servizi, redazione dei notiziari, integrazione dei dati in piattaforma e pubblicazione di informazioni di rilievo sul sito Luceverde, collegamento con emittenti locali, assistenza e supporto tecnico organizzativo;
- realizzazione di una campagna informativa per promuovere il servizio Luceverde

✓ **Progetti di ricerca e sviluppo**

- Evento ACI Infomobility 2021
- Pilota piattaforma MaaS

ACI Infomobility relazionerà attraverso delle **rendicontazioni** ad ACI con cadenza trimestrale circa gli **stati di avanzamento delle attività** indicando gli obiettivi gradualmente raggiunti ed il rilascio delle applicazioni e delle funzioni dei servizi.

Le rendicontazioni dovranno riportare e rappresentare con coerenza, rispetto al piano preventivo delle attività, l'utilizzo delle risorse (tecniche/specialistiche e di presidio degli operatori dedicati ai servizi di infomobilità) con la quantificazione dei prodotti e dei servizi realizzati ed erogati sulla base degli standard previsti ed indicati nel piano preventivo 2019 e così come certificati dallo "Studio di congruità" all. 6.

Con riferimento allo standard di qualità dei servizi da raggiungere per il 2021 essi dovranno garantire uno standard di funzionalità in termini di prestazioni e servizi erogati indicati nella scheda tecnica allegata al presente documento.

SCHEDA TECNICA "1"

STANDARD DI QUALITA' dei SERVIZI

A. Sistema autonomo di infomobilità ACI

A.1. Luceverde City

Nell'ambito del piano di intervento Luceverde City, si distinguono i seguenti standard di servizio:

- NOTIZIARI AUDIO/TESTO;
- NOTIZIARI VIDEO;
- NOTIZIE INSERITE SU PIATTAFORME (Infomobilità e Social) e PORTALE:
 - Piattaforma d'infomobilità: tutti gli eventi di traffico, viabilità, mobilità, trasporto pubblico locale, trasporto aereo/ferroviario, manifestazioni, allerte meteo ecc. ecc., che vengono inseriti ed

aggiornati all'interno della piattaforma d'infomobilità che alimenta i portali e le applicazioni Luceverde;

- Piattaforme Social Network: notizie ed eventi di traffico, viabilità, mobilità, trasporto pubblico locale, trasporto aereo/ferroviario, allerte meteo, sicurezza stradale, manifestazioni, grandi eventi etc., inseriti attraverso le Piattaforme Social che alimentano i vari servizi Social Luceverde;
- Portale: notizie di approfondimento (a carattere giornalistico) su viabilità, mobilità, trasporto pubblico locale, trasporto aereo/ferroviario, allerte meteo, sicurezza stradale, manifestazioni, grandi eventi ecc., inserite e pubblicate sul sito www.luceverde.it nella sezione "news".

Di seguito, si riepilogano i livelli di servizio standard:

a) Luceverde Roma:

- i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 3500 unità;
- ii. NOTIZIARI VIDEO: 200 unità;

b) Luceverde Milano:

- i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 2500 unità;
- ii. NOTIZIARI VIDEO: 200 unità;

c) Luceverde City¹:

- i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 20.000 unità;

d) Luceverde Italia²:

- i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 1.500 unità;
- ii. NOTIZIE INSERITE SU PIATTAFORME IM e sul Portale: 25.000 unità

A.2. Luceverde Radio

A.2.1. Completare la progettazione di un palinsesto sperimentale Radio come emittente di servizio ACI

A.2.2. Sviluppo e personalizzazione dei contenuti podcast in collaborazione con il network ACI (L'Automobile, ACI Sport, ACI Informatica ecc.)

A.2.3. Raggiungere un numero di emittenti radiofoniche in grado di assicurare una buona copertura nazionale;

¹ Indipendenti dal numero delle città raggiunte dal servizio ma funzionali in base alla forza lavoro disponibile

² Info su base nazionale

A.3. Digital

Di seguito vengono riportati in forma tabellare i livelli di servizio che verranno garantiti in tale ambito specifico:

NnID	Nome KPI	Descrizione	Modalità di calcolo	Parametri SLA/ Time Slot	Target	Riferimento temporale
KPI_AINF_01	Manutenzione applicativa Correttiva BLOCCANTE: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: Immediato	80,00%	Semestrale
KPI_AINF_02	Manutenzione applicativa Correttiva URGENTE: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: entro la giornata lavorativa	80,00%	Semestrale
KPI_AINF_03	Manutenzione applicativa Correttiva ALTRA: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: Entro 15 giorni	70,0%	Semestrale
KPI_AINF_04	Manutenzione applicativa Correttiva BLOCCANTE: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 12 ore	89,2%	Semestrale
KPI_AINF_05	Manutenzione applicativa Correttiva URGENTE: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (2)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 1 settimana	80,0%	Semestrale
KPI_AINF_06	Manutenzione applicativa Correttiva ALTRA: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (2)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 2 mesi	70,0%	Semestrale
KPI_AINF_07	Manutenzione applicativa	Adeguamento adattativo della	Confronto tra la data (milestone), concordata	Entro le tempistiche	90%	Semestrale

NnID	Nome KPI	Descrizione	Modalità di calcolo	Parametri SLA/ Time Slot	Target	Riferimento temporale
	Adattativa	procedura applicativa	con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	attuative imposte dalla normativa di riferimento.		
KPI_AINF_08	Manutenzione applicativa Evolutiva	Adeguamento evolutivo della procedura applicativa supportato da un ordine della Committente (3)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Entro la data pattuita	70,0%	Semestrale
KPI_AINF_09	Disponibilità del servizio Luce Verde	Disponibilità del servizio Luce Verde	Rapporto in percentuale tra i minuti di disponibilità effettiva e i minuti di disponibilità definiti nel periodo di riferimento	Availability	89,5%	Semestrale

Note:

- (1) **Tempo di pianificazione** è l'intervallo temporale tra il momento della segnalazione da parte della Committente e la data di comunicazione del previsto rilascio da parte di ACI Informatica.
- (2) **Tempo di realizzazione** è l'intervallo temporale tra il momento della segnalazione da parte della Committente ed il ripristino o l'attivazione dell'operatività.
- (3) **Tempo di realizzazione dall'Ordine** è l'intervallo temporale tra il tempo indicato nell'Ordine e il tempo di attivazione in produzione dell'implementazione

A.4. Contact Center

Consolidamento prima release, avviata a dicembre 2018. In particolare, il servizio sarà articolato in:

- A.4.1. Accoglienza ed individuazione del motivo della chiamata;
- A.4.2. Servizio informativo ACI URP per le informazioni sul PRA;
- A.4.3. Servizio informativo notiziari di mobilità Luceverde City;
- A.4.4. Servizio automatico Around me, eventi intorno ad un punto determinato passaggio ad operatore per la richiesta di ulteriori informazioni

Gli standard di servizio della presente commessa si distinguono: in ³

- NOTIZIE SOCIAL INSERITE: inserimento di notizie "Social" pari a circa 30.000 unità;
- TELEFONATE AL SERVIZIO CC: previste un numero medio annuo di circa 120.000 chiamate

A.5. IT Governance

Di seguito vengono riportate le attività che verranno garantite in tale ambito specifico:

³ Dati su base annuale

- A.5.1 Hosting Infrastruttura fisica Luceverde Cluod, HR e CCM
- A.5.2 Servizi periferici Largo Somalia (connettività, PDI, etc.)
- A.5.3 Implementazione nuova Piattaforma Infomobilità (canone + sviluppi)
- A.5.4 Consulenza per definizione modello di IT Governance ACI Infomobity
- A.5.5 Risk Assessment e Cyber Security Assessment

SCHEDA TECNICA "2"

Servizi di Hosting

1 CARATTERISTICHE DEL DATACENTER

Tutte le apparecchiature, gli apparati di elaborazione e di rete necessari a garantire la fruizione delle applicazioni ed il servizio all'utente sono dislocati in armadi rack posizionati in locali protetti e funzionali allo scopo

1.1 Caratteristiche dei locali

La server Farm si estende per circa 1.300 mq; al suo interno si individuano due aree principali:

- la Control Room con annessa sala stampanti ed uffici per il personale tecnico. La sala ha una estensione di 681 mq ed è un locale attrezzato con strumenti di monitoraggio e controllo e presidiato da personale tecnico specializzato, con il compito di effettuare un costante controllo del corretto funzionamento dei sistemi e della regolare fruizione delle applicazioni da parte degli utenti. Il personale preposto è in grado di intervenire a fronte di eventuali segnalazioni di errore o malfunzionamenti, attivando le immediate procedure per la risoluzione dei problemi evidenziati;
- Il Data Center, locale strutturalmente progettato con alti livelli di sicurezza e protetto da accessi indesiderati, dove sono collocati tutti i sistemi e gli storage dati, le apparecchiature di rete (router, firewall, centri stella, ecc) utilizzati per l'esercizio. E' suddiviso in 4 sale bunker indipendenti e compartimentale fra loro per elevare la sicurezza fisica:
 - 1 sala centralini ed apparati di trasmissione dati verso l'esterno
 - sale contenenti apparati di rete, mainframe, rack server, stringhe dischi e impianti robotici

1.2 Sicurezza degli accessi

La sicurezza per l'accesso all'edificio è sotto il controllo di personale di Vigilanza h24 che sotto la protezione di un impianto antintrusione e di controllo ambientale (temperatura e umidità) con telecamere e sensori (perimetrale, locali interni, parcheggi, apertura porte esterne e interne, registrazione degli eventi, ecc.), comunque sempre sotto il controllo visivo degli addetti alla Vigilanza.

1.3 Monitoraggio degli impianti tecnologici

Il corretto funzionamento di tutti gli impianti tecnologici è costantemente controllato attraverso un'infrastruttura di monitoraggio e controllo in grado di fornire informativa sullo stato degli impianti stessi, configurato per inviare eventuali segnalazioni di anomalie alla Control Room (Centro di controllo operativo dei Data Center) ed alla società di presidio degli impianti tecnologici, al fine di garantire un immediato intervento.

1.4 Monitoraggio dei sistemi e dei servizi

Il funzionamento dei sistemi e la corretta fruizione dei servizi sono costantemente monitorati e controllati con speciali procedure di test il cui esito è visualizzato nella apposita infrastruttura localizzata presso la "Control Room" dove il personale di presidio controlla l'andamento dei servizi effettuando il monitoraggio centrale degli apparati informatici, dei servizi erogati, della rete geografica e degli impianti tecnologici.

1.5 Connettività ad Internet

Relativamente alla connessione Internet ACI informatica, in qualità di Internet Service Provider (ISP), dispone di collegamenti alla rete tramite più fornitori.

I provider forniscono ad ACI Informatica una serie di classi di indirizzi IP pubblici che vengono utilizzati per la pubblicazione dei siti e dei servizi di ACI e dei vari clienti.

Il traffico dati dei diversi accessi viene convogliato sull'infrastruttura Internet condivisa del data-center che provvede a filtrarla ed indirizzarla verso il resto della rete.

2 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito vengono riportati in forma tabellare i livelli di servizio che verranno garantiti in tale ambito specifico:

ID	Nome KPI	Descrizione	Modalità di calcolo	Parametri SLA/ Time Slot	Target	Riferimento temporale
KPI_AINF_01	Manutenzione applicativa Correttiva BLOCCANTE: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: Immediato	99,2%	Semestrale

KPI_AINF_02	Manutenzione applicativa Correttiva URGENTE: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: entro la giornata lavorativa	90,0%	Semestrale
KPI_AINF_03	Manutenzione applicativa Correttiva ALTRA: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: Entro 15 giorni	80,0%	Semestrale
KPI_AINF_04	Manutenzione applicativa Correttiva BLOCCANTE: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 12 ore	99,2%	Semestrale
KPI_AINF_05	Manutenzione applicativa Correttiva URGENTE: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (2)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 1 settimana	90,0%	Semestrale
KPI_AINF_06	Manutenzione applicativa Correttiva ALTRA: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (2)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 2 mesi	80,0%	Semestrale
KPI_AINF_07	Manutenzione applicativa Adattativa	Adeguamento adattativo della	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di	Entro le tempistiche attuative imposte	100%	Semestrale

ID	Nome KPI	Descrizione	Modalità di calcolo	Parametri SLA/ Time Slot	Target	Riferimento temporale
		procedura applicativa	effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	dalla normativa di riferimento.		
KPI_AINF_08	Manutenzione applicativa Evolutiva	Adeguamento evolutivo della procedura applicativa supportato da un ordine della Committente (3)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Entro la data pattuita	80,0%	Semestrale
KPI_AINF_09	Disponibilità del servizio Luce Verde	Disponibilità del servizio Luce Verde	Rapporto in percentuale tra i minuti di disponibilità effettiva e i minuti di disponibilità definiti nel periodo di riferimento	Fascia oraria 06:45 - 20:00 dal lun alla domenica	99,5%	Semestrale
KPI_AINF_10	Gestione degli Incidenti_Tempo di presa in carico	Tempo di presa in carico di un ticket di Incident da parte del personale di ACI Informatica	Confronto tra il timestamp dello stato t1 di presa in carico del ticket da parte del personale di ACI Informatica e il Tempo to di apertura del ticket da parte del personale di ACI Infomobility	Entro 15 minuti nella fascia oraria 06:45 - 20:00 dal lun alla domenica	99,5%	Trimestrale
KPI_AINF_11	Gestione degli Incidenti_Percetual e di ticket risolti correttamente	Percentuale dei ticket risolti correttamente e il numero di ticket complessivi	Calcolo della percentuale dei ticket risolti correttamente che non hanno comportato la riapertura del ticket iniziale e il numero di ticket complessivi aperti nel time slot di iferimento	Fascia oraria 06:45 - 20:00 dal lun alla domenica	99%	Trimestrale

Note:

- (1) **Tempo di pianificazione** è l'intervallo temporale tra il momento della segnalazione da parte della Committente e la data di comunicazione del previsto rilascio da parte di ACI Informatica.
- (2) **Tempo di realizzazione** è l'intervallo temporale tra il momento della segnalazione da parte della Committente ed il ripristino o l'attivazione dell'operatività.
- (3) **Tempo di realizzazione dall'Ordine** è l'intervallo temporale tra il tempo indicato nell'Ordine e il tempo di attivazione in produzione dell'implementazione

Nella tabella seguente sono indicati orari standard di erogazione dei servizi:

SERVIZI	MODALITÀ	LUNEDÌ - VENERDÌ	SABATO	DOMENICA - FESTIVI
Supporto Sistemistico	Presidio	8.30 – 18.00	----	----
	Reperibilità	00.00 – 8.30 18.00 -24.00	00.00- 24.00	00.00- 24.00
Conduzione operativa	Presidio	6.30 – 21.00	6.30 – 13.30	----