

**DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL CONSIGLIO GENERALE**  
**NELLA RIUNIONE DEL 20 DICEMBRE 2017**

Partecipano all'adozione della presente deliberazione i Signori:

Ing. Angelo STICCHI DAMIANI (Presidente dell'ACI), Avv. Carlo ALESSI, Dott. Adriano BASO, Geom. Valerio BETTONI, Dott. Salomone BEVILACQUA, Dott. Antonio BRESCHI, Rag. Simone Maria CAMPAJOLA, Dott. Ruggero CAMPI, Dott. Giovanni Battista CANEVELLO, Sig. Ivan Franco CAPELLI, Sig. Simone CAPUANO, Dott. Alessandro COCCONCELLI, Dott. Mario COLELLI, Dott. Rocco FARFAGLIA, Dott.ssa Giuseppina FUSCO, Dott. Elio GALANTI, Dott. Bernardo MENNINI, Comm. Roberto PIZZININI, Dott. Giuseppe REDAELLI, Arch. Massimo RUFFILLI, Sig. Pietro Paolo SEDDONE, Dott. Paolo SESTI, Sig. Ettore VIERIN; Avv. Piergiorgio VITTORINI.

E' presente in qualità di Segretario del Consiglio Generale

Dott. Francesco TUFARELLI - Segretario Generale dell'ACI

Sono presenti per il Collegio dei Revisori dei Conti:

Dott. Guido DEL BUE, Prof. Claudio LENOCI, Dott. Enrico SANSONE.

**IL CONSIGLIO GENERALE.** Adotta la seguente deliberazione:

“Preso atto che, in data 3 dicembre 2013, è stata stipulata la Convenzione, di durata novennale, tra l'ACI e la Società ACI Infomobility SpA, Società partecipata dall'Ente nella misura del 100%, avente ad oggetto la gestione di tutti i servizi di infomobilità erogati dall'ACI, le cui Appendici contrattuali - volte a disciplinare i servizi affidati alla Società e gli importi da riconoscere alla stessa a titolo di rimborso dei costi sostenuti - prevedono anche la stipula di appositi Atti aggiuntivi di aggiornamento degli aspetti gestionali e delle relative condizioni economiche; vista la nota della Direzione Centrale per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo del 19 dicembre 2017, concernente la proposta di stipula di una nuova Convenzione tra l'ACI e la stessa ACI Infomobility - Società *in house* dell'Ente giusta deliberazione del 28 luglio 2016 – nonché i servizi e le attività di infomobilità da affidare alla stessa Infomobility Spa per l'anno 2018, e preso atto di quanto ivi rappresentato; preso atto, in particolare, che, nel periodo 2014-2017, l'ACI in forza di apposite Appendici alla predetta Convenzione, e dei relativi Atti aggiuntivi, ha affidato ad ACI Infomobility i servizi di infomobilità “CCISS”, “Luce Verde Roma”, “Luce Verde Milano”, “Luce Verde Regione Lazio”, “Muoversi in Campania” e “Sistema autonomo di infomobilità ACI”; preso atto, altresì, che, con riferimento ai rapporti di collaborazione tra l'ACI e la Società in parola, sono emerse, in sede di attuazione della Convenzione vigente, alcune criticità procedurali, riconducibili alla predetta specifica articolazione della Convenzione vigente in Appendici ed Atti aggiuntivi; tenuto

conto che è conseguentemente emersa la necessità di assicurare una maggiore efficacia in ordine all'autoproduzione *in house* del complesso dei citati servizi di infomobilità, adottando il criterio dell'omogeneità della relativa impostazione strategica ed operativa, mediante l'integrazione, in un unico Atto, dei servizi in argomento, secondo un modello già utilizzato in relazione ad altre Società *in house* dell'Ente; preso atto, inoltre, che l'art.11 della Convenzione vigente disciplina una specifica clausola di salvaguardia che prevede l'interruzione anticipata della Convenzione stessa, senza alcun reciproco risarcimento e/o indennizzo tra le parti; ritenuta l'opportunità di procedere all'anticipata risoluzione, al 31 dicembre 2017, della Convenzione in essere e di pervenire alla stipula di una nuova Convenzione tra l'ACI e la Società ACI Infomobility SpA; visto il nuovo schema di Convenzione tra l'Ente e la medesima Società a tal fine predisposto, in ordine al quale l'Avvocatura dell'ACI ha espresso parere favorevole e ritenuto che la nuova formula organizzativa proposta consente di superare le difficoltà emerse in sede di applicazione della vigente Convenzione; viste le "Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente per il triennio 2017-2019", approvate con deliberazione dell'Assemblea del 27 aprile 2017, che prevedono, tra l'altro, il rafforzamento dei servizi di infomobilità a livello locale e nazionale; visto il documento "Piani e Programmi di attività per l'anno 2018", approvato nella seduta del 25 ottobre 2017, che prevede, tra l'altro, lo sviluppo dell'infomobilità mediante ampliamento dell'offerta in termini multimediali dei relativi servizi; visti il "Piano triennale dell'Infomobilità dell'ACI per il periodo 2018-2020", il "Documento di Budget 2018", recante il Piano delle attività di infomobilità previste per l'anno 2018 con evidenziazione dei relativi costi, nonché il "Piano degli obiettivi e degli standard di qualità dei servizi in affidamento ad ACI Infomobility, anno 2018", tutti allegati alla citata nota del 19 dicembre 2017; preso atto che il predetto "Piano degli obiettivi e degli standard di qualità" ed il Piano delle attività e dei costi costituiscono parte integrante della nuova Convenzione e saranno annualmente sottoposti ad aggiornamento e ad approvazione; preso atto che il complesso dei servizi e delle attività di infomobilità, da affidare *in house* per l'anno 2018 nel quadro della nuova Convenzione, si articola in tre ambiti: 1) progetto "Infomobilità Istituzionale" relativo al servizio "CCISS"; 2) progetto "Sistema autonomo infomobilità ACI"; 3) progetto "R&D"; preso atto, per quanto riguarda il primo ambito, che il progetto "Infomobilità Istituzionale" relativo al servizio "CCISS" sarà svolto in proroga, per il primo semestre 2018, secondo le richieste e le indicazioni del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT), giusta deliberazione del Consiglio Generale del 25 ottobre 2017; preso atto, al riguardo, che tale proroga della Convenzione con il predetto Dicastero è avvenuta agli stessi patti e condizioni del contratto, stipulato in data 29 dicembre 2014 e scaduto il 31 dicembre 2017, avente ad oggetto l'affidamento all'ACI, da parte il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT), delle attività relative alla conduzione funzionale della Centrale Operativa del "CCISS", e che si rende pertanto necessario applicare lo stesso criterio nei confronti del rapporto con ACI Infomobility per la fornitura dei relativi servizi, con conseguente necessità di applicare le medesime condizioni previste dall'Atto aggiuntivo all'Appendice contrattuale n.1, di cui alla deliberazione del 31 gennaio 2017, tra l'ACI e la stessa Società per quanto attiene alle modalità e ai

costi del servizio, ai sensi dell'art.106, comma 11, del d. lgs. 50/2016 e s.m.i., per un importo, a modifica delle condizioni previste dalla predetta deliberazione del 25 ottobre 2017, pari ad €.828.000, oltre IVA, per il primo semestre 2018; preso atto, per quanto riguarda il secondo ambito, relativo al progetto "Sistema autonomo infomobilità ACI", che lo stesso prevede, per l'anno 2018, un costo complessivo di €.3.386.000, oltre IVA, così ripartito per attività: - sviluppo della piattaforma informatica in grado di raccogliere e distribuire le informazioni sulla mobilità, per un costo di €.389.000, oltre IVA; - potenziamento del portale "Luceverde.it", per un costo di €.467.000, oltre IVA; - evoluzione e conduzione di "Luceverde Radio", per un importo di €.391.000, oltre IVA; - sviluppo dell'applicazione locale e nazionale "Luceverde mobile", per un costo di €.353.000, oltre IVA; - gestione del sistema informativo telefonico tramite Contact Center evoluto, per un costo di €.650.000, oltre IVA; - progetti "Luceverde Roma" e "Luceverde Milano", che prevedono lo svolgimento di attività redazionali, di manutenzione della piattaforma informatica e assistenza tecnica agli operatori, nonché di manutenzione dei relativi portali e applicazioni, hosting e amministrazione di sistema e la gestione del sistema informativo "Luceverde City", in collaborazione con le Polizie Locali delle città di Modena, Pescara, Vicenza e di altri tre Comuni di medie dimensioni, con i quali saranno definiti rapporti di collaborazione nel corso del 2018, per un costo complessivo di €.1.136.000, oltre IVA; preso atto, per quanto riguarda il terzo ambito, relativo al progetto "R&D", che il medesimo concerne lo sviluppo di un complesso di iniziative e applicativi tecnologici per un costo complessivo, per l'anno 2018, di €.706.000, oltre IVA, così ripartito: - sviluppo del Progetto pilota Maas in collaborazione con il Comune di Milano per la realizzazione di una piattaforma integrata dedicata ai mezzi di trasporto e configurabile in funzione delle richieste dell'utenza, sviluppo del sistema di segnalamento acustico Tommy in caso di violazione delle norme sulle aree di parcheggio per disabili, nonché sviluppo del Progetto Agenzia di stampa sull'infomobilità, per un costo complessivo di €.292.000, oltre IVA; - sviluppo di progetti di ricerca e nuove iniziative a sostegno della mobilità in relazione all'applicativo *Connected Car*, per lo scambio di informazioni in modalità *cloud*, alla piattaforma *eCall Car*, per la gestione automatica delle emergenze, alla partecipazione ai progetti europei ERTICO ITS Europe, Horizon 2020 e altri progetti strategici in corso di definizione per l'innovazione scientifica e tecnologica in materia di circolazione e sicurezza stradale, per un costo complessivo di €.414.000, oltre IVA; preso atto che l'ACI esercita, in ordine alla Società ACI Infomobility Spa, un controllo analogo diretto, nelle forme previste dall'art.2359 del codice civile e secondo le prescrizioni dell'art.5 del d.lgs. n.50/2016 e s.m.i., dell'art.16 del d. lgs. n.175/2016 e s.m.i., nonché delle linee guida ANAC n.7, approvate con deliberazione n.951 del 20 settembre 2017; preso atto, altresì, delle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di *in house providing* con particolare riferimento al d.lgs. n.50/2016 e s.m.i., nonché al d. lgs. n.175/2016 e s.m.i.; fatto integrale rinvio, quanto alle motivazioni relative alla presente deliberazione, ai documenti allegati al verbale della seduta sotto le lett. I) e L), che costituiscono parte integrante della deliberazione stessa; preso atto, altresì, in merito agli ulteriori presupposti per il predetto affidamento *in house*, che il Comitato Esecutivo, nella riunione del 24 ottobre 2017, ha confermato la

qualificazione della stessa ACI Infomobility Spa quale Società *in house*, ai fini dell'iscrizione dell'Ente nell'elenco di cui all'art.192, comma 1, del decreto legislativo n.50 del 18 aprile 2016, "Codice dei contratti pubblici"; tenuto conto, altresì, che l'ANAC, con comunicato del 29 novembre 2017, ha posticipato al 15 gennaio 2018 il termine per l'avvio della presentazione delle domande di iscrizione nello stesso elenco delle amministrazioni pubbliche che operano mediante affidamenti diretti alle proprie Società *in house* e che alla luce dei chiarimenti forniti dalla stessa ANAC con il comunicato del 3 agosto 2016, nelle more dell'attivazione dei predetti elenchi, le Amministrazioni possono continuare ad operare affidamenti diretti verso le proprie Società *in house*, nel rispetto degli altri requisiti previsti dal "Codice dei contratti pubblici"; preso atto che, ai fini della valutazione sulla congruità, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.192, comma 2, del citato "Codice dei contratti pubblici", dell'affidamento *in house* in argomento, l'Ente ha affidato ad un *Advisor* indipendente, scelto con procedura pubblica, la predisposizione di un parere motivato in merito alla congruità dei servizi erogati all'Ente da ACI Infomobility; preso atto, al riguardo, che il predetto *Advisor* ad esito di specifiche analisi di *benchmarking* rispetto alle logiche economiche adottate in situazioni comparabili, ha ritenuto che, complessivamente, le condizioni economiche relative all'insieme dei servizi che ACI Infomobility svolge per conto dell'ACI siano congrue rispetto ai valori di mercato rilevati; vista la proposta formulata dalla stessa Direzione Centrale per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo, concernente l'interruzione della Convenzione vigente ai sensi dell'art.11 della Convenzione stessa e la stipula di una nuova Convenzione tra ACI e ACI Infomobility S.p.A., per il periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2026, nei termini di cui sopra, con contestuale autorizzazione alla spesa complessiva di €4.920.000, oltre IVA, per i servizi di infomobilità che saranno resi, nel corso dell'anno 2018, dalla stessa ACI Infomobility, sulla base della predetta nuova Convenzione; considerato che i servizi di infomobilità dell'Ente sono svolti per finalità di interesse collettivo, sia con riferimento alla generalità degli utenti e degli operatori dei servizi che ai Soci dell'ACI, e senza scopo di lucro, coerentemente con le finalità statutarie dell'Ente; ritenuto, alla luce di quanto sopra, l'affidamento in parola in linea con i requisiti previsti dal decreto legislativo n.50/2016; considerato, altresì, che l'attività dell'ACI nel settore dell'infomobilità nazionale, regionale e locale costituisce uno degli obiettivi primari dell'azione dell'Ente ai fini dell'erogazione di servizi di informazione ed assistenza sempre più avanzati tecnologicamente ed orientati alle necessità dei cittadini e delle Amministrazioni; considerato che la scelta dell'affidamento dei servizi di infomobilità dell'Ente alla Società in argomento, in linea di continuità con la Convenzione in essere, risponde al criterio della congruità e del maggior vantaggio economico nel quadro degli obiettivi normativamente previsti dell'universalità e socialità, efficienza, economicità, qualità e ottimale impiego delle risorse; ritenuta l'operazione in linea con gli scopi istituzionali dell'ACI, così come delineati nell'ambito delle citate Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente; tenuto conto delle disposizioni previste dal vigente "Regolamento di Governance delle Società controllate da ACI" approvato giusta deliberazione del 31 gennaio 2017; **autorizza** la risoluzione consensuale, al 31 dicembre 2017, della Convenzione in essere tra l'ACI e la Società ACI Infomobility SpA di cui in premessa ai sensi

dell'art.11 della stessa, nonché la stipula, ai sensi degli artt.5 e 192, comma 2, del d. lgs. n.50/2016, di una nuova Convenzione tra l'Ente e la stessa Società, per il periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2026, per l'affidamento, da parte dell'ACI alla medesima ACI Infomobility, dei servizi e delle attività di infomobilità dell'Ente, di cui in premessa, in conformità allo schema di atto, di cui al verbale della seduta sotto la lett.M), che costituisce parte integrante della presente deliberazione e **conferisce mandato al Presidente**, con facoltà di delega, per la sottoscrizione della Convenzione medesima, nonché con la facoltà di apportare le eventuali modifiche e/o integrazioni di carattere formale che dovessero rendersi necessarie al perfezionamento dell'atto; **approva** il "Documento di Budget 2018", recante il Piano delle attività di infomobilità previste per l'anno 2018 e dei relativi costi nonché il "Piano degli obiettivi e degli standard di qualità dei servizi in affidamento ad ACI Infomobility, anno 2018", di cui in premessa, riportati in allegato allo schema di Convenzione e che saranno annualmente sottoposti ad aggiornamento e ad approvazione; **autorizza**, altresì, anche a parziale modifica della citata deliberazione del 25 ottobre 2017, la spesa complessiva di €.4.920.000, oltre IVA, per i servizi di infomobilità, di cui in premessa, che saranno resi nel corso dell'anno 2018 dalla stessa ACI Infomobility Spa, sulla base della predetta Convenzione. Gli investimenti relativi alle attività progettuali di ricerca, analisi e sviluppo software per i servizi di infomobilità, di importo complessivo pari ad €.1.530.000, oltre IVA, troveranno copertura nel Budget annuale per l'esercizio 2018, nel Conto 121030200, assegnato alla Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo. Le spese relative alla gestione e la funzionalità del sistema autonomo di Infomobilità ACI, per la gestione dei servizi di "Infomobilità Istituzionale" e per il presidio dei progetti di infomobilità per l'importo pari ad €.3.390.000, troveranno copertura nel Budget annuale per l'esercizio 2018, nel Conto 410716001 - "Gestione centri di infomobilità", anch'esso assegnato alla Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo. La medesima Direzione è incaricata di tutti gli adempimenti connessi e conseguenti all'esecuzione della presente deliberazione.".

## ALLEGATO I) AL VERBALE DEL CONSIGLIO GENERALE DEL 20 DICEMBRE 2017

**Motivazioni a sostegno del ricorso ad ACI Infomobility S.p.A. in luogo del mercato ex art. 192 comma 2, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. per i servizi a favore del CCISS**

### PREMESSA

Si fa riferimento alle attività che l'ACI svolge dal 1990 presso il CCISS (Centrale per il Coordinamento sulla Sicurezza Stradale) dal momento della istituzione di tale Centrale avvenuta con Decreto Ministeriale dell'8 maggio 1990 del Ministro di Lavori Pubblici di concerto con il Ministero dell'Interno, che prevedeva una attività di collaborazione congiunta di RAI, ANAS, ACI, AISCAT, Società Autostrade per l'Italia, Polstrada e Arma dei Carabinieri per cooperare presso una Centrale unica.

In seguito, le suddette attività sono state ulteriormente disciplinate dal Nuovo Codice della Strada: Art. 208 D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285.

Sin dal 1996 i servizi in argomento, avendo la caratteristica di servizi di pubblica utilità (parere n. 2986 del Consiglio di Stato), devono comunque essere garantiti senza soluzione di continuità

Da allora i rapporti di collaborazione istituzionale tra l'ACI ed Ministero dei Lavori Pubblici e successivamente con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - il MIT per i servizi di infomobilità del CCISS sono stati disciplinati sulla base di specifiche Convenzioni e successivi Atti di proroga.

Da ultimo l'ACI si è aggiudicato l'appalto triennale per il periodo 1° gennaio 2015 – 31 dicembre 2017 a seguito della vincita della relativa gara europea ed ha svolto le attività, ancora in corso, previste dal Contratto per l'affidamento dei servizi di supporto alla conduzione funzionale del CCISS, prot. n. 6047/RU del 29/12/2014 del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale del MIT – CIG 58323195E4.

Con l'approssimarsi della scadenza del predetto contratto, prevista per il 31 dicembre 2017, il MIT ha bandito una nuova gara europea per affidare la prosecuzione dei servizi, che è andata deserta, così come è andata deserta la successiva procedura negoziata.

Conseguentemente il MIT ha richiesto ad ACI una proroga tecnica dei servizi pubblici essenziali in parola, proponendo la sottoscrizione di uno specifico "Atto di Sottomissione".

### TANTO PREMESSO

Si evidenzia quanto segue:

la proroga del contratto per la fornitura dei servizi richiesta dal MIT rientra nella fattispecie disciplinata dall'art. 106, comma 11, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., secondo il quale in caso di proroga *"il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante"*.

Secondo le intenzioni del legislatore rientrano nella definizione di condizioni analoghe, di cui si prevede il rispetto e la conservazione, sia la permanenza della tipologia di prestazioni richieste, sia la conferma delle risorse professionali utilizzate, che, nel caso specifico, così come richiesto dal bando di gara europea e dal relativo capitolato, sono state individuate in base all'esperienza e alla competenza in relazione alle specificità del servizio in questione.

L'ACI ha fornito e continua a fornire il servizio richiesto tramite la società *in house* Infomobility S.p.A. che agisce quale organo strumentale dell'Ente secondo il profilo dell'autoproduzione dei servizi medesimi, in conformità ai criteri, modalità e obiettivi definiti dall'art. 192, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. e in accordo con le prescrizioni dell'art. 63 del medesimo decreto e con le indicazioni delle Linee guida n. 8 dell'ANAC relative al "*Ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili*", approvate con Delibera n. 950 del 13 settembre 2017.

La scelta dell'affidamento del servizio ad ACI Infomobility risponde al criterio della congruità e del maggior vantaggio economico nel quadro degli obiettivi normativamente previsti dell'universalità e socialità, efficienza, economicità, qualità e ottimale impiego delle risorse.

L'affidamento consente di incrementare il grado di utilità operativa ed economica per la Pubblica Amministrazione attraverso il conseguimento di un rapporto più favorevole tra la quantità e la qualità dei servizi prodotti e le risorse umane, strumentali, finanziarie e temporali necessarie a produrre i servizi medesimi.

L'ottimizzazione dell'uso delle risorse è ottenuto tramite un più alto grado di economia in ordine alle fasi di apprendimento, aggiornamento professionale e integrazione dei dati e delle impostazioni metodologiche e tecniche.

Relativamente al primo aspetto, il costo di investimento per la strutturazione e il mantenimento dei servizi è conservato entro limiti favorevoli dalla conferma e valorizzazione del know-how e del patrimonio professionale certificato di esperienza e conoscenza che il personale dedicato all'attività ha sviluppato nel periodo di vigenza contrattuale in relazione alle esigenze della stazione appaltante.

La continuità dei servizi assicurati da Infomobility S.p.A. evita l'imposizione di oneri economici aggiuntivi derivanti dal trasferimento obbligato ad altri soggetti di conoscenze complesse e sperimentate e dalla conseguente dispersione di risorse in termini di tempo ed energie, che si renderebbe necessaria per garantire sia la qualità della formazione, sia l'efficienza del livello operativo, attraverso la salvaguardia delle modalità attuate e sviluppate nel corso dell'espletamento dell'attività e il mantenimento degli standard previsti.

Infine, l'integrazione strutturata di banche dati e modalità gestionali, validate dalla riconosciuta efficacia, favorisce il grado di interoperabilità dei servizi e consente di evitare eventuali diseconomie derivanti dalla necessità di modificare impostazioni e procedure operative attraverso una onerosa riprogrammazione organizzativa.

Il predetto complesso di aspetti che concorre a garantire l'uso ottimale delle risorse congiuntamente alla valorizzazione del rapporto complessivo tra qualità e prezzo produce effetti positivi sia a livello gestionale sia a livello produttivo, da una parte incrementando la generazione qualitativa e quantitativa dei servizi in rapporto alle risorse impiegate, dall'altra migliorando la relazione tra la platea degli utenti beneficiari dei servizi e il costo dei servizi stessi.

La continuità dell'affidamento *in house* a Infomobility S.p.A. dei servizi in premessa produce pertanto benefici sia a favore dell'amministrazione, evitando improduttive e onerose dispersioni di risorse e duplicazioni di attività, sia nei confronti della generalità dell'utenza, attraverso il mantenimento dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità del servizio.

Nel perseguimento di queste finalità l'affidamento a Infomobility S.p.A. è, inoltre, coerente con i criteri e i principi dettati dall'art. 63 del Codice dei contratti sugli affidamenti diretti senza previa pubblicazione del bando laddove, secondo la definizione fatta propria dalle citate Linee Guida ANAC n. 8, consente di individuare i servizi infungibili quali oggetto di appalto che per caratteristiche tecniche e funzionali fuoriescono dal principio di competitività del mercato, dato che lo stesso ricorso a procedure ordinarie di acquisizione nel rispetto della logica della concorrenza comporterebbe per le amministrazioni oneri superiori ai vantaggi, a detrimento del bene comune.

L'affidamento in argomento rientra in questa fattispecie e, derivando dal contratto triennale tra il MIT e l'ACI conseguente alla pianificata partecipazione al relativo bando di gara europea, si pone in continuità con i puntuali criteri di programmazione individuati dall'Ente al fine di garantire il conseguimento degli obiettivi prefissati dalla norma, oltre che dagli standard di performance dell'Ente stesso.

**Motivazioni a sostegno del ricorso ad ACI Infomobility Spa in luogo del mercato ex art. 192, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. per le attività di Infomobilità ACI**

L'affidamento in argomento garantisce innanzi tutto la riservatezza del patrimonio di conoscenze e competenze mediante il mantenimento *in house* della piattaforma utilizzata da ACI Infomobility e delle informazioni connesse, evitando i rischi derivanti dalla disponibilità di *know how* e dati verso soggetti terzi e dall'esposizione dell'Ente al pericolo di perdere il primato conseguito che colloca attualmente i propri servizi ai massimi standard di settore.

L'affidamento consente, inoltre, di incrementare il grado di utilità operativa ed economica per la Pubblica Amministrazione, attraverso il conseguimento di un rapporto più favorevole tra la quantità e la qualità dei servizi prodotti e le risorse umane, strumentali, finanziarie e temporali necessarie a produrre i servizi medesimi.

L'ottimizzazione dell'uso delle risorse è ottenuto tramite un più alto grado di economia in ordine alle fasi di apprendimento, aggiornamento professionale e integrazione dei dati e delle impostazioni metodologiche e tecniche.

Relativamente al primo aspetto, il costo di investimento per la strutturazione e il mantenimento dei servizi è conservato entro limiti favorevoli dalla conferma e valorizzazione del know-how e del patrimonio professionale certificato di esperienza e conoscenza che il personale dedicato all'attività ha sviluppato nel periodo di vigenza contrattuale in relazione alle esigenze della stazione appaltante.

La continuità dei servizi assicurati da Infomobility S.p.A. evita l'imposizione di oneri economici aggiuntivi derivanti dal trasferimento obbligato ad altri soggetti di conoscenze complesse e sperimentate e dalla conseguente dispersione di risorse in termini di tempo ed energie, che si renderebbe necessaria per garantire sia la qualità della formazione, sia l'efficienza del livello operativo, attraverso la salvaguardia delle modalità attuate e sviluppate nel corso dell'espletamento dell'attività e il mantenimento degli standard previsti.

Infine, l'integrazione strutturata di banche dati e modalità gestionali, validate dalla riconosciuta efficacia, favorisce il grado di interoperabilità dei servizi e consente di evitare eventuali diseconomie derivanti dalla necessità di modificare impostazioni e procedure operative attraverso una onerosa riprogrammazione organizzativa.

Tanto premesso, le motivazioni dell'affidamento possono essere sintetizzate nei seguenti elementi:

- garanzia di riservatezza derivante dal mantenimento *in house* della piattaforma utilizzata da ACI Infomobility e delle informazioni ivi presenti, salvaguardando l'Ente dal pericolo di perdere il primato acquisito dai propri servizi, collocati ai massimi livelli degli standard di settore;
- riutilizzo e valorizzazione del patrimonio specifico di conoscenze e di esperienze maturato da ACI Infomobility per conto e nell'interesse di ACI fin dall'avvio dei servizi di infomobilità e nello sviluppo dei servizi broadcast, con un forte livello di integrazione con la piattaforma informatica in uso;

- nessun onere economico aggiuntivo e nessun ritardo derivanti dalla necessità di trasferire il patrimonio di conoscenze a un diverso fornitore di servizi, secondo un procedimento gravoso che comporterebbe notevoli diseconomie in ordine di tempo ed energie per l'esportazione del *know how* inerente al sistema e ai processi di integrazione;
- garanzia del mantenimento dei requisiti tecnici e degli sviluppi realizzati da ACI Infomobility nell'impianto esistente;
- inclusione nel progetto di integrazione di tutte le banche dati ACI correlate con l'infomobilità e non ancora integrate con detti servizi;
- nessuna diseconomia e conseguente danno economico per l'Ente derivanti dalla necessità di modificare l'impianto informatico dei servizi di infomobilità dell'ACI per assicurare la massima integrazione con le caratteristiche di un nuovo servizio svolto da un fornitore esterno individuato sul mercato.

Il predetto complesso di aspetti che concorre a garantire l'uso ottimale delle risorse congiuntamente alla valorizzazione del rapporto complessivo tra qualità e prezzo produce effetti positivi sia a livello gestionale sia a livello produttivo, da una parte incrementando la generazione qualitativa e quantitativa dei servizi in rapporto alle risorse impiegate, dall'altra migliorando la relazione tra la platea degli utenti beneficiari dei servizi e il costo dei servizi stessi.

La continuità dell'affidamento *in house* a Infomobility S.p.A. dei servizi in argomento produce pertanto benefici sia a favore dell'Amministrazione, evitando improduttive e onerose dispersioni di risorse e duplicazioni di attività, sia nei confronti della generalità dell'utenza, attraverso il mantenimento dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità del servizio.



**CONVENZIONE**

**tra**

**AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA**, con sede a Roma, via Marsala 8, C.F. 00493410583, P. IVA 00907501001, in persona dell'Ing. Angelo Sticchi Damiani, Presidente e legale rappresentante dell'Ente, di seguito denominato "ACI"

**e**

**ACI INFOMOBILITY S.P.A.**, con sede a Roma, Via Stanislao Cannizzaro n. 83/A, C.F. / P. IVA 08420060017, in persona del Presidente Prof. Piergiorgio Re, di seguito denominata "ACI Infomobility"

definite congiuntamente "le Parti"

**Premesso che**

- ACI è un ente pubblico non economico, a base associativa, che rappresenta e tutela gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo, attuando tutte le iniziative di competenza necessarie e diffondendo la cultura dell'auto in linea con i principi della tutela ambientale e dello sviluppo della mobilità sostenibile, della sicurezza e dell'educazione stradale;
- Nell'ambito delle suddette finalità istituzionali, ACI garantisce l'efficacia dei servizi di infomobilità locale e nazionale, anche in qualità di partner del CCISS – Centro di Coordinamento Informazioni sulla Sicurezza Stradale, Organismo pubblico diretto dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, mediante l'elaborazione e la diffusione delle informazioni sulla viabilità delle strade e autostrade italiane;
- ACI Infomobility Spa è una società di scopo costituita dalla cessione del ramo d'azienda per i servizi di infomobilità deliberata dall'Assemblea dei Soci di ACI Global Spa il 13 dicembre 2012 e completato a far data dal 1 giugno 2013;
- Il Comitato Esecutivo dell'ACI con deliberazione del 13 giugno 2013 ha espresso parere favorevole all'affidamento ad ACI Infomobility dei servizi di infomobilità dell'ente;
- ACI Infomobility opera quale società *in house* di ACI, che ne detiene interamente il capitale sociale a seguito dell'acquisizione della totalità delle azioni approvata con deliberazione del Consiglio Generale del 28 luglio 2016, con la quale è stata ratificata la deliberazione del Comitato Esecutivo del 19 maggio 2016;
- ACI esercita su ACI Infomobility un controllo analogo diretto nelle forme previste dall'art. 2359 del Codice Civile e secondo le prescrizioni dell'art. 5 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. e delle Linee Guida ANAC n. 7, approvate con deliberazione n. 951 del 20 settembre 2017;
- l'attività di ACI Infomobility, in base all'art. 5 dello Statuto, ha per oggetto l'organizzazione, il coordinamento e la prestazione di servizi di assistenza relativi alla mobilità, con particolare riferimento alla raccolta, elaborazione e vendita di informazioni sul traffico in forma sia vocale, sia scritta e allo svolgimento di attività editoriali;

4

- ACI Infomobility opera in conformità agli obiettivi e ai piani di sviluppo definiti da ACI, nel rispetto delle norme previste dal Regolamento di governance delle società controllate da ACI, approvato con Deliberazione del Consiglio Generale del 31 gennaio 2017, e uniforma la propria organizzazione a criteri di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza;
- ACI Infomobility, per la fornitura dei servizi previsti dallo Statuto opera in regime di convenzione con ACI;
- a questo fine è stata sottoscritta il 3 dicembre 2013 la Convenzione di durata novennale tra ACI e ACI Infomobility per l'affidamento ad ACI Infomobility dei servizi di infomobilità, secondo le attività dettagliate nelle Appendici contrattuali alla Convenzione medesima;
- ACI ha assunto il controllo analogo diretto su ACI Infomobility Spa con l'acquisizione dell'intero pacchetto azionario della società deliberato dal Consiglio Generale il 28 luglio 2016;
- l'intera materia dell'*in house providing* è stata innovata dal D. Lgs. 175/2016 e s.m.i., nonché dalle previsioni degli artt. 5 e 192 del nuovo Codice dei contratti pubblici, approvato con D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- a seguito delle predette innovazioni legislative e societarie, si ritiene opportuno sostituire la Convenzione predetta, a norma dell'art. 11 della medesima, anche al fine di uniformare le procedure di affidamento nei confronti di società in house, mediante l'applicazione dello schema procedurale previsto dalla Convenzione che regola i rapporti tra ACI e ACI Informatica S.p.A. e il superamento dell'articolazione del sistema di affidamento tramite Appendici alla Convenzione e Atti aggiuntivi alle Appendici;
- la presente Convenzione è conforme al vigente Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'ACI e alla suddetta normativa sull'*in house providing*;
- i servizi e le attività di infomobilità previsti nella presente Convenzione e dettagliati nel relativo Piano delle Attività e dei Costi allegato sono affidati da ACI ad ACI Infomobility secondo le procedure dell'affidamento diretto previste dall'art. 192 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., in conformità alle Linee guida ANAC n. 7, approvate con Deliberazione n. 951 del 20 settembre 2017;
- il sistema di finanziamento delle società in house di ACI prevede l'integrale ristoro dei costi diretti e indiretti sostenuti dalle stesse per l'espletamento delle attività affidate dall'ACI;
- sono e restano di esclusiva proprietà di ACI tutti gli archivi, le procedure e i servizi realizzati e gestiti da ACI Infomobility in virtù della Convenzione tra le parti siglata il 3 dicembre 2013 e del presente Atto;
- con la presente Convenzione le parti intendono regolamentare l'affidamento *in house* dei servizi di infomobilità per il periodo 2018 – 2026 e riconoscono che a far data dalla sua sottoscrizione cessano di avere effetto la Convenzione tra ACI e ACI Infomobility Spa siglata il 3 dicembre 2013, comprese le relative Appendici e Atti Aggiuntivi, e tutti i precedenti accordi intercorrenti tra le stesse;

Le Parti sopra citate, così rappresentate, convengono e stipulano quanto segue

### **Art. 1 – Premesse**

1. Le premesse e gli Allegati hanno valore di patto e costituiscono parte integrante e sostanziale della presente Convenzione.

### **Art. 2 – Oggetto**

1. L'ACI, nel rispetto della normativa vigente citata in premessa in materia di *in house providing* affida ad ACI Infomobility i servizi e le attività di infomobilità di competenza dell'Ente, compresi tutti gli aggiornamenti e gli ampliamenti dei servizi che si rendessero necessari.

2. I servizi e le attività affidati da ACI ad ACI Infomobility sono descritti e dettagliati nel Piano delle Attività e dei Costi allegato alla presente Convenzione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale a norma del precedente art. 1.

3. Il Piano delle Attività e dei Costi di cui al comma precedente è aggiornato e approvato con cadenza periodica annuale o altro termine ritenuto congruo per la realizzazione di nuovi servizi o la modifica di quelli in essere, con la conseguente revisione del budget di spesa.

### **Art. 3 Obblighi delle parti**

1. In conformità alle previsioni dell'art. 2, comma 1, della presente Convenzione e in ossequio ai principi normativi sul controllo analogo, ACI eserciterà le seguenti prerogative:

- a) coordinamento strategico e controllo generale dei servizi e delle attività affidati ad ACI Infomobility;
- b) coordinamento strategico dello sviluppo dei sistemi informativi, in modo da assicurare anche la coerenza degli standard tecnici e organizzativi;
- c) indirizzo e coordinamento dello sviluppo dei servizi;
- d) analisi della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di migliorare il livello di soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi, nonché ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa;
- e) valutazione dei costi dei servizi e delle strutture necessari per l'esecuzione dei servizi stessi e delle attività oggetto dell'incarico;
- f) coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini del miglioramento dell'efficacia dell'erogazione dei servizi all'utenza e ai Soci mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra le Pubbliche Amministrazioni, inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra le Amministrazioni per la realizzazione di sistemi cooperativi;

2. Nell'attuazione delle suddette prerogative compete all'ACI:

- a) la definizione degli obiettivi e degli standard di qualità finalizzati al costante miglioramento nell'erogazione dei servizi, così come disciplinati nel relativo allegato;
- b) l'approvazione del Piano industriale e del Piano annuale di attività;
- c) la valutazione della congruità dei corrispettivi previsti per l'erogazione dei servizi;
- d) la disponibilità delle banche dati, tramite i Servizi e le Direzioni Centrali che ne

usufruiscono per le rispettive competenze, secondo le disposizioni dell'Ordinamento dei servizi dell'ACI e la titolarità dei servizi realizzati da ACI Infomobility.

3. ACI Infomobility assicura:

- a) la puntuale esecuzione e adempimento di tutti gli obblighi derivanti dalla presente Convenzione e dai singoli Piani annuali di attività, nel rispetto delle norme e in conformità ai principi di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza;
- b) il rispetto degli obiettivi e dei livelli di servizio disciplinati nel relativo Allegato, adottando tutte le misure idonee al conseguimento dei medesimi;
- c) l'impegno di ottemperare, nei confronti del personale dipendente, a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative, regolamentari e amministrative in materia di lavoro e assicurazioni sociali nonché da contratti di lavoro, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi;
- d) l'obbligo di osservare e far rispettare tutte le norme in materia di sicurezza, prevenzione degli infortuni, incolumità e salute dei lavoratori, impegnandosi a tenere l'ACI indenne anche in sede giudiziale per danni o infortuni subiti da persone, cose, locali e infrastrutture tecnologiche in dipendenza dall'esecuzione della fornitura oggetto della presente Convenzione;
- e) il rispetto del proprio modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dal D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.;
- f) il rispetto della normativa applicabile alle società in house con particolare riferimento alle disposizioni sulla prevenzione della corruzione, al Testo unico sulle società partecipate di cui al D. Lgs. 175/2016 e s.m.i. e al Codice dei contratti pubblici, di cui al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- g) l'adeguamento agli indirizzi generali indicati dall'ACI nonché il rispetto dei regolamenti e delle disposizioni emanati dall'ACI;
- h) l'utilizzo in via prioritaria, per gli scopi affidati dalla presente Convenzione, della propria struttura tecnica, adeguandola alle necessità definite dall'ACI
- i) la consegna, su richiesta dell'ACI, di tutti gli elaborati, gli archivi, gli studi, le progettazioni, le procedure automatizzate utilizzati per eseguire le prestazioni oggetto della presente Convenzione, alla scadenza della medesima o all'atto della sua risoluzione anticipata;
- j) la proposta di ulteriori iniziative che ritenga necessarie o utili al miglioramento dei servizi e delle attività affidati;

4. Inoltre, ACI Infomobility può curare la progettazione, realizzazione e gestione di servizi a favore di terzi, se e nei limiti consentiti alle società che operano in house, in base a quanto previsto dal proprio Statuto e in armonia con le direttive e i principi generali emanati da ACI. Nella realizzazione di servizi a favore di terzi, svolti comunque in coerenza con gli indirizzi strategici di ACI, compresi i servizi erogati agli Automobile Club, ACI Infomobility deve comunque assicurare che gli stessi non ostino al rispetto degli impegni assunti con la presente Convenzione e che non si arrechi pregiudizio alle attività svolte per ACI, fermo restando che ACI Infomobility deve realizzare la parte prevalente della propria attività a favore di ACI.

## Art. 4

### Modalità di affidamento, vigilanza e controllo

1. L'affidamento in forma diretta dei servizi e delle attività di cui all'art. 2 della presente Convenzione è effettuato a norma dell'art. 192, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. previa la verifica di congruità sull'offerta presentata da ACI Infomobility e l'analisi sul conseguimento degli obiettivi in materia di universalità e socialità, efficienza, economicità, qualità del servizio e ottimale utilizzazione delle risorse.
2. Condizione necessaria per l'affidamento di cui al precedente comma 1 è l'iscrizione dell'ACI nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società *in house* detenute dall'ANAC, a norma dell'art. 192, comma 1, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. e delle Linee guida n. 7 dell'ANAC approvate con Deliberazione n. 951 del 20 settembre 2017.
3. ACI esercita su ACI Infomobility le funzioni di indirizzo, vigilanza e controllo nell'ambito del profilo del controllo analogo diretto, secondo le indicazioni dell'art. 5 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. e dell'art. 16 del D. Lgs. 175/2016 e s.m.i., nonché secondo le disposizioni del Regolamento di governance delle società controllate da ACI, approvato con Deliberazione del Consiglio Generale del 31 gennaio 2017.
4. Al fine di consentire la puntuale verifica sui servizi erogati, nel rispetto degli obiettivi e degli standard di qualità previsti, definiti secondo gli indicatori e i parametri stabiliti nel relativo allegato alla presente Convenzione, ACI Infomobility trasmette all'ACI con cadenza trimestrale una relazione sui servizi forniti e le attività svolte.
5. La relazione trimestrale di cui al precedente comma è integrata dal monitoraggio sul rispetto degli standard di qualità assegnati e dalla rendicontazione economica prevista dall'art. 5, comma 4, della presente Convenzione.
6. Spetta ad ACI Infomobility motivare nelle suddette relazioni l'eventuale scostamento dagli obiettivi e dagli standard di qualità previsti, al fine di consentire all'ACI la relativa valutazione e l'eventuale conseguente rimodulazione dei livelli di servizio, qualora fossero accolte le suddette giustificazioni.
7. Qualora ACI Infomobility non fornisse motivazioni per gli eventuali scostamenti o le medesime non fossero ritenute idonee, sarà facoltà dell'ACI mettere in mora ACI Infomobility, pena la risoluzione del contratto come previsto al successivo art. 9.

## Art. 5

### Remunerazione di ACI Infomobility e rapporti economici tra le Parti

1. La remunerazione spettante ad ACI Infomobility è determinata dal valore economico dei servizi e delle attività definite nel Piano di Attività e dei Costi allegato alla presente Convenzione, pari al rimborso dei costi diretti e indiretti connessi alla fornitura e alla realizzazione dei predetti servizi e attività, determinati tenendo conto della congruità degli stessi rispetto ai servizi forniti e considerato, per l'intero ambito di validità della Convenzione, l'equilibrio economico della gestione societaria.
2. ACI Infomobility in riferimento alle prestazioni richieste da ACI con i Piani annuali di attività, prima dell'inizio di ciascun esercizio sottoporrà all'approvazione dell'Ente il conto economico previsionale (budget) strutturato per attività e progetti, contenente tutti i costi che prevede di sostenere nell'esercizio finanziario considerato.

3. In conformità al principio del ristoro integrale dei costi sostenuti da ACI Infomobility Spa, il budget predisposto da ACI Infomobility e trasmesso per l'approvazione ad ACI prima del relativo esercizio di bilancio dovrà trovare integrale finanziamento nel budget dell'ACI.

4. A tale scopo l'utilizzazione del budget assegnato sarà oggetto di monitoraggi trimestrali da parte dell'ACI, sulla base di rendicontazioni economiche trasmesse da ACI Infomobility corredate con la relativa documentazione di spesa, al fine di verificare la corrispondenza tra la gestione economico-finanziaria dei servizi e delle attività oggetto della presente Convenzione e i finanziamenti da parte dell'Ente, individuare eventuali scostamenti e attuare conseguenti e tempestive azioni correttive.

5. ACI avvierà le procedure di liquidazione solo a seguito di positiva verifica sulla relazione delle attività di cui all'art. 4, commi 4 e 5, integrata con la rendicontazione economica di cui al precedente comma.

## **Art. 6**

### **Ulteriori adempimenti in materia di controllo analogo**

1. Congiuntamente all'ultima rendicontazione tecnico economica dell'anno, di cui all'art. 4, commi 4 e 5, e all'art. 5 comma 4, ACI Infomobility si impegna a presentare una dichiarazione in modalità autocertificata, con la quale attesta:

- a) il rispetto della normativa in materia di trattamento del personale, con particolare riferimento alle procedure di reclutamento, alla normativa vigente in materia di TFR, alla gestione dei periodi di riposo, alla regolare erogazione delle retribuzioni e delle contribuzioni di legge;
  - b) la regolarità della gestione dell'attività di affidamento a terzi, in conformità alla legislazione vigente in materia di affidamenti di pubblici servizi di cui al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
  - c) il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza;
  - d) la regolarità dei pagamenti effettuati ai fornitori e le motivazioni alla base di eventuali ritardi o di mancati pagamenti, con la previsione dei relativi tempi di adempimento.
2. ACI si riserva la facoltà di verificare in qualunque momento le dichiarazioni di cui al precedente comma, mediante la richiesta ad ACI Infomobility di esibizione della documentazione probatoria di riferimento, che dovrà essere prodotta entro il termine massimo di trenta giorni.

## **Art. 7 – Riservatezza e obbligo di informazione**

1. Le parti si impegnano a mantenere riservate tutte le informazioni commerciali e industriali di cui sono venute in possesso ai fini del presente atto. Gli obblighi di riservatezza non riguardano informazioni che:

- sono divenute di pubblico dominio;
- devono essere comunicate in relazione a procedure iniziate di fronte a organi giudiziari, pubbliche autorità o collegio arbitrale;
- devono essere diffuse sulla base di leggi in vigore o pronunce definitive dell'autorità

giudiziaria o per ordine di pubbliche autorità.

1. Le parti si impegnano in ogni caso a salvaguardare il carattere confidenziale della presente Convenzione e degli atti e decisioni che ne scaturiranno.

#### **Art. 8 – Durata**

1. La presente Convenzione ha validità dal 1 gennaio 2018 al 31 dicembre 2026, salva l'ipotesi di risoluzione o interruzione anticipata in conformità a quanto previsto dai seguenti articoli 7 – Recesso e 8 – Clausola di salvaguardia.
2. Alla data di scadenza la Convenzione potrà essere espressamente rinnovata, previa autorizzazione dei competenti Organi, a condizione che sussistano i presupposti formali, sostanziali e normativi e lo specifico interesse alla prosecuzione della collaborazione tra le Parti.
3. La Convenzione siglata il 3 dicembre 2013 tra ACI e ACI Infomobility cessa di esistere con effetto dalla data di entrata in vigore della presente Convenzione.

#### **Art. 9 – Recesso**

1. Le Parti potranno risolvere unilateralmente la presente Convenzione con effetto immediato ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione a mezzo raccomandata a.r. con cui dichiarino di volersi avvalere della presente clausola risolutiva espressa nei casi di inadempienza dei reciproci obblighi previsti dalla Convenzione medesima.

#### **Art. 10 – Clausola di salvaguardia**

1. La presente Convenzione potrà essere modificata, integrata o interrotta immediatamente prima della scadenza temporale di cui al precedente art. 8, comma 1, a seguito di modifiche normative o per effetto della modifica dei rapporti tra le Parti che incidano sulla validità e/o legittimità dell'esecuzione della Convenzione, fermo restando che in caso di interruzione della Convenzione per tali motivi non si darà luogo ad alcun reciproco risarcimento e/o indennizzo, salvo il necessario versamento degli eventuali corrispettivi dovuti a fronte della prestazione di specifici servizi o di costi già maturati.

#### **Art. 11 – Foro competente**

1. Qualsiasi controversia fra le Parti, comunque derivante od occasionata dalla presente Convenzione, con particolare riferimento a efficacia, esecuzione, interpretazione, inadempimento e risoluzione della Convenzione medesima, è soggetta alla competenza del Foro di Roma.

#### **Art. 12 – Disposizioni finali**

1. Le Parti reciprocamente si impegnano e garantiscono, assumendosene le relative responsabilità, che i dati personali di cui venissero in possesso nell'ambito dello svolgimento delle attività oggetto della presente Convenzione, verranno raccolti e trattati in piena e assoluta conformità alle disposizioni del D. Lgs. 196/2003 - "*Codice in materia di protezione dei dati personali (c.d. Codice Privacy)*" e s.m.i.
2. Le Parti dichiarano che i corrispettivi previsti dalla presente Convenzione sono soggetti a regime IVA e, pertanto, la Convenzione stessa dovrà essere registrata a tassa fissa. Gli oneri di registrazione sono a carico di ACI Infomobility.

3. Per quanto non espressamente previsto nella presente Convenzione si rinvia alla disciplina del Codice Civile.

4. La presente Convenzione per la sua natura di affidamento *in house* non potrà essere oggetto di cessione a terzi.

Roma,

AUTOMOBILE CLUB  
D'ITALIA

Il Presidente

Ing. Angelo Sticchi Damiani

ACI INFOMOBILITY S.P.A.

Il Presidente

Prof. Piergiorgio Re





---

## ACI Infomobility

### Documento di Budget 2018

---

#### Obiettivo

L'obiettivo del presente documento è quello di fornire un quadro delle principali attività, progetti ed iniziative che ACI Infomobility ha intenzione di porre in essere per l'esercizio 2018, distinte in tre macro attività:

- A) Infomobilità Istituzionale (CCISS);
- B) Sistema autonomo di infomobilità ACI ("Luceverde Italia");
- C) Progetti di Ricerca e Sviluppo ("R&D").

#### L'importo complessivo di spesa previsto per il 2018 è pari a 4,92 mln/€

Val in k€	A) Infomobilità Istituzionale	B) Sistema autonomo infomob.ACI	C) R&D	TOTALE progetti
FATTURATO	828	3.386	706	4.920
Costi Diretti Esterni	-	1.248	500	1.748
di cui nuovi sviluppi tecnologici (sw)		1.030	500	1.530
Costi Diretti Interni	707	1.631	101	2.439
Costi Indiretti	122	498	104	724
Ammortamenti				8
Margine Operativo				2
Oneri/Proventi Finanziari e Straordinari				(2)
TOTALE ANTE IMPOSTE				0

#### Premessa

Come noto, l'attività di ACI Infomobility S.p.A. si concretizza con l'organizzazione, il coordinamento e la prestazione di servizi relativi all'elaborazione ed alla fornitura delle informazioni sulla situazione della mobilità, raccolte avvalendosi della collaborazione di Enti ed Autorità (come ANAS, nonché Polizia Stradale e Arma dei Carabinieri, Polizia Municipale e Comuni) e diffuse attraverso le proprie strutture, attraverso il web, un canale telefonico, per mezzo delle emittenti radio e televisive convenzionate e con la creazione di applicazioni scaricabili su tablet e smartphone.

Nel corso del 2018 ACI Infomobility, oltre che assicurare il presidio istituzionale relativo ai servizi Luceverde Roma, Luceverde Milano, nonché al CCISS (nell'ambito della proroga richiesta dal M.I.T. relativa al primo semestre 2018), darà seguito al processo di sviluppo di nuove iniziative sul tema della infomobilità come rappresentato in questo documento, che comprende i seguenti allegati:

*Allegato "Tabelle" di Dettaglio"*

*Allegato 1: Sviluppo Piattaforma IT*

*Allegato 2: Portale LV*

*Allegato 3: web Radio*

*Allegato 4: LV Mobile*

*Allegato 5: Contact Center*

*Allegato 6: LV City*

*Allegato 7: "R&D"*

*Allegato 8: "Profilazione Personale"*

## **Analisi Macro attività**



**A) Servizi Istituzionali "CCISS" (Totale di spesa 2018: 0,8 mln/€)**

E' prevista la proroga del servizio CCISS secondo le indicazioni del M.I.T. per il periodo relativo al primo semestre 2018, alle medesime condizioni di cui alla convenzione ACI-ACI Infomobility del 03/12/2013, Appendice 1.

L'importo di spesa, previsto per il primo semestre 2018 è pari a € 828.000, così distribuito:

- Costi diretti interni (personale in servizio, circa 31 risorse dedicate come riportato nell'allegato 8" Profilazione Personale" relativo al CCISS) pari a circa € 707.000;
- Costi di Struttura pari a circa € 121.000

A handwritten signature or mark in the bottom left corner of the page.

**B) Sistema autonomo di infomobilità ACI (Totale di spesa 2018: 3,4 mln/€)**

- Sviluppo Piattaforma IT. Nel corso del 2018 ACI Infomobility proseguirà lo sviluppo della piattaforma informatica, attraverso nuovi ulteriori investimenti al fine di distribuire le informazioni sulla mobilità attraverso tutti i media e canali, consentendo la realizzazione di servizi di informazione a livello nazionale. Nel corso del 2017 sono stati rilasciati: a) sviluppi sul Sito Luceverde nazionale, componenti di back end e integrazione (tra cui Front end web, non per la parte riservata, prevista per il 2018); b) sviluppi per APP e Servizi Luceverde locale (tra cui il front End Web standard Luceverde Locale con set predefinito di customizzazione).

Nel corso del 2018 saranno portati avanti gli sviluppi connessi all'evoluzione tecnologica della piattaforma, con l'obiettivo di consentire all'Ente di dotarsi di un asset tecnologico all'avanguardia, sempre più autonomo ed integrato, volano di nuove iniziative e di servizi a valore aggiunto per i Soci. In particolare verrà:

1. terminata la realizzazione dell'APP mobile;
2. implementato il sito locale ad uno standard equiparato all'attuale;
3. realizzata l'area riservata del sito nazionale;
4. identificata una soluzione migliorativa dell'app Locale.

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a € **389.000**, così distribuito:

- Costi diretti esterni (manutenzione correttiva, sistemistica, assistenza, canoni, etc) pari a 187.000 €. *Del suddetto importo sono previsti circa € 120.000 di manutenzione evolutiva della piattaforma (sviluppi sw) la cui patrimonializzazione sarà in capo all'Ente ("Investimenti ACI").*
- Costi diretti interni (personale in servizio, come riportato nell'allegato 8" Profilazione Personale" relativo al settore Luceverde) pari a circa € 145.000;
- Costi di Struttura pari a circa € 57.000



➤ Potenziamento portale Luceverde.it

Il Piano di sviluppo prevede, per il 2018 attività di investimento sul portale Luceverde sul quale esporre le informazioni inserite dagli operatori. L'evoluzione del sito web consentirà sia un presidio nazionale articolato sull'integrazione delle informazioni tra fonti locali e nazionali sia di realizzare un'area riservata (sulla base di possibili accordi con l'Automobile Club per i suoi associati) dalla quale l'utente potrà selezionare il mix di contenuti che vuole visualizzare sul portale.

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a **€ 467.000**, così distribuito:

- Costi diretti esterni (manutenzione correttiva, sistemistica, assistenza, canoni, etc) pari a 156.000 €. *Del suddetto importo sono previsti circa € 130.000 di sviluppi sw sulla piattaforma, la cui patrimonializzazione sarà in capo all'Ente ("Investimenti ACI").*
- Costi diretti interni (personale in servizio, come riportato nell'allegato 8" Profilazione Personale" relativo al settore Luceverde) pari a circa € 233.000;
- Costi di Struttura pari a circa € 78.000

➤ Luceverde Radio.

Il Piano di sviluppo prevede per il 2018 significativi investimenti sul canale web radio, al fine di creare un sistema di diffusione di notiziari automatizzati, profilati e customizzati, avviando inoltre partnership con le emittenti radio al fine di condividere idee e programmi di reciproco interesse.

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a **€ 391.000**, così distribuito:

- Costi diretti esterni (manutenzione evolutiva, sistemistica) pari a 190.000 €. *Del suddetto importo sono previsti circa € 180.000 di manutenzione evolutiva della piattaforma (sviluppi sw) la cui patrimonializzazione sarà in capo all'Ente ("Investimenti ACI").*

- Costi diretti interni (personale in servizio, come riportato nell'allegato 8" Profilazione Personale" relativo al settore Luceverde) pari a circa € 145.000;
- Costi di Struttura pari a circa € 56.000

➤ *Luceverde Mobile.*

Il Piano prevede per il 2018 l'avvio di significativi sviluppi tecnologici sulle Applicazioni Mobile, al fine di far fronte alla sempre più crescente necessità di erogare servizi personalizzati. Inoltre, attraverso l'App gli utenti ACI potranno disporre di notiziari personalizzati sui propri percorsi o propri punti di interesse.

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a **€ 353.000**, così distribuito:

- Costi diretti esterni (manutenzione evolutiva e migliorativa) pari a 200.000 €. *Il suddetto importo capitalizzabile sarà patrimonializzato dall'Ente ("Investimenti ACI").*
- Costi diretti interni (personale in servizio, come riportato nell'allegato 8" Profilazione Personale" relativo al settore Luceverde) pari a circa € 103.000;
- Costi di Struttura pari a circa € 50.000

➤ *Contact Center evoluto*

Tramite il Contact Center evoluto si intende realizzare un servizio informativo telefonico al fine di aumentare la fruibilità delle informazioni in tempo reale della mobilità e del notiziario sul traffico, utilizzando un canale voce che riduca al minimo gli elementi di distrazione («campagna #mollastotelefono»).

Il servizio di Contact Center evoluto prevede l'utilizzo combinato di operatori insieme ad "Agenti Virtuali multicanale" in grado di offrire le giuste risposte a fronte di specifiche richieste dell'utente (info viabilità sul percorso, itinerario alternativo, eventi, info trasporto pubblico, finanche a info su parcheggi, dati meteo etc.).



Nel corso del 2018 è previsto il completamento di una prima fase di sviluppo, che consiste nella definizione del set delle informazioni di mobilità da erogare per la sola città di Roma, in stretta sinergia con il servizio Luceverde Roma nonché l'avvio della seconda fase che porterà ad offrire il servizio per tutte le città raggiunte dal progetto Luceverde City nello stesso periodo temporale.

In particolare, si andrà a predisporre un servizio telefonico che consenta al chiamante di chiedere in linguaggio naturale notizie sul percorso che deve percorrere (servizio informativo sui tempi di percorrenza). Partendo dalle informazioni fornite dal chiamante, si potrà ricavare un percorso che perimetri la zona di interesse e fornisca (mediante l'utilizzo di un Assistente Virtuale Conversazionale (AVC) le informazioni richieste sui tempi di percorrenza, con la possibilità, per certe fasce orarie, di offrire all'utente l'ascolto di un notiziario audio Luceverde (ove disponibile).

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a **€ 650.000**, così distribuito:

- Costi diretti esterni (manutenzione correttiva, sistemistica, assistenza, canoni, etc) pari a 445.000 €. *Del suddetto importo sono previsti circa € 400.000 di sviluppi sw, la cui patrimonializzazione sarà in capo all'Ente ("Investimenti ACI").*
- Costi diretti interni (personale in servizio, come riportato nell'allegato 8" Profilazione Personale" relativo al settore Luceverde) pari a circa € 103.000;
- Costi di Struttura pari a circa € 102.000

➤ *Luceverde City*

Il servizio denominato "Luceverde City", in collaborazione con Polizie Locali si pone l'obiettivo di migliorare l'accessibilità e la mobilità dei principali centri urbani e aree metropolitane, attraverso un moderno servizio d'infomobilità fruibile da residenti e visitatori.

Al riguardo, i benefici di tale progetto saranno sempre maggiori man mano che sarà raggiunto un numero congruo di città che assicuri una crescente capillarità sul territorio.

- a) Luceverde Roma e Luceverde Milano: proseguirà nel 2018 l'attività di gestione dell'infomobilità sulle città di Roma e Milano con attività redazionali quali acquisizione, inserimento e monitoraggio informazioni provenienti da Polizia Locali, preparazione notiziari audio e audio/video, attività di manutenzione correttiva della piattaforma, assistenza tecnica agli operatori, manutenzione del portale, hosting e amministrazione di sistema.
- b) Nel corso del 2018 sarà ulteriormente sviluppato Il processo di integrazione delle informazioni da fonti nazionali e da fonti locali. Oltre alle città già in portafoglio (Roma, Milano, Modena, Pescara, Vicenza) nel 2018 saranno raggiunti ulteriori 3 comuni di medie dimensioni, ai quali sarà erogato un pacchetto standard di servizi quali la redazione dei notiziari, l'integrazione dati in piattaforma e pubblicazione di informazioni di rilievo sul sito Luceverde, collegamenti con emittenti locali, nonché assistenza e supporto tecnico.

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a **1,14 mln/€**, così distribuito:

- Costi diretti esterni (manutenzione correttiva, sistemistica, assistenza, canoni, etc) pari a 70.000 €;
- Costi diretti interni (personale in servizio, come riportato nell'allegato 8" Profilazione Personale" relativo al settore Luceverde) pari a circa € 902.000;

Costi di Struttura pari a circa € 164.000

**C) Progetti di Ricerca e Sviluppo ("R&D") (Totale di spesa 2018: 0,7 mln/€)**

8

7.0



In un contesto in cui l'innovazione tecnologica costituisce sempre più la chiave per porre in essere soluzioni a crescente valore aggiunto per l'utente, ACI Infomobility ha previsto, nel corso del 2018 lo sviluppo di una serie di iniziative.

Nell'ambito della Federazione ACI, ACI Infomobility si propone infatti come interlocutore privilegiato verso progetti di ricerca nel campo della innovazione applicata alla mobilità, con l'opportunità di disporre sempre più di un ampio e diversificato set di informazioni di infomobilità fruibili dall'Utenza e dai Soci ACI. Di seguito il dettaglio delle iniziative.

#### A) Progetti nazionali

- *Maas (Mobility as a service)*: sviluppo di un pilota per realizzare un servizio integrato tra diverse modalità di servizi di trasporto (trasporto pubblico, su gomma, rotaia, car-bike sharing; taxi, rental), parametrizzabili in funzione delle specifiche richieste (on demand) dell'utente, in termini sia informativi che di bigliettazione integrata (un solo ticket per la catena degli spostamenti scelta dall'utente);

- *Tommy*: acquisizione e sviluppo di un sistema di segnalamento acustico in caso di violazione / occupazione indebita di parcheggi per disabili, con la possibilità di convogliare i dati sulla Piattaforma di Infomobilità ed offrire un servizio di infomobilità dedicato all'Utenza diversamente abile. Possibile estensione alla occupazione degli stalli adiacenti alle colonnine di ricarica dei veicoli elettrici;

- *Agenzia di stampa sull'infomobilità*: sviluppo di un progetto di ricerca finalizzato alla realizzazione di un'agenzia di stampa *on line* per le Pubbliche Amministrazioni Locali (in collaborazione con Telpress) nonché l'avvio di progetto di ricerca finalizzato alla realizzazione di una piattaforma informatica su cui costruire un Osservatorio sulla Infomobilità *Opensource*, al fine di raccogliere esperienze e studi autorevoli di settore, con la possibilità di creare blog e forum dedicati all'infomobilità.

L'importo di spesa, previsto sui progeR&D nazionali per il 2018 è pari a € **292.000**, così distribuito:



- Costi diretti esterni (manutenzione correttiva, sistemistica, assistenza, canoni, etc) pari a 225.000 €. *Il suddetto importo previsto per l'acquisizione di brevetti e sviluppi sw, sarà oggetto di patrimonializzazione da parte dell'Ente ("Investimenti ACI")*
- Costi diretti interni (personale impiegato in attività R&D) pari a circa € 27.000;
- Costi di Struttura pari a circa € 40.000

#### B) Progetti internazionali

- *"Connected Car"*: sperimentazione di un applicativo che consentirà all'auto di dialogare verso un cloud e condividere informazioni qualificate secondo l'approccio share based (es. diagnosi preventiva del veicolo, stile di guida, livello di consumi associati alla guida, ecc.);

- *"eCall"*: sviluppo di una piattaforma pilota che consentirà di gestire le emergenze, consentendo una chiamata automatica ad un centro di soccorso, in caso di incidente e o guasto del mezzo, geolocalizzando il mezzo e ottimizzando il relativo intervento;

- *ERTICO ITS Europe e Horizon 2020*: a) partecipazione a progetti europei per lo sviluppo e la diffusione del campo delle applicazioni degli ITS; b) supporto ad ACI nella partecipazione di proposte di finanziamento per progetti di ricerca volti all'innovazione scientifica e tecnologica che portino un significativo impatto sulla vita dei cittadini europei sul tema della mobilità.

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a **€ 414.000**, così distribuito:

- Costi diretti esterni (manutenzione correttiva, sistemistica, assistenza, canoni, etc) pari a 275.000 €. *Il suddetto importo previsto per l'acquisizione di brevetti e sviluppi sw, sarà oggetto di patrimonializzazione da parte dell'Ente ("Investimenti ACI")*
- Costi diretti interni (personale in servizio impiegato in attività R&D) pari a circa € 73.000;
- Costi di Struttura pari a circa € 66.000

10

7.0





## *Note metodologiche*

- a. *Costi di Struttura*: nell'ambito del dettaglio delle singole commesse, i costi di struttura comprendono le spese generali<sup>1</sup> nonché in maniera residuale eventuali ammortamenti e oneri/proventi finanziari. La relativa ripartizione sui singoli progetti/commesse è basata, tendenzialmente su un algoritmo di ripartizione pro quota della spesa complessiva fino al margine operativo.
- b. La minima quota parte di ammortamento si riferisce alle dotazioni strumentali riconducibili alla Sede di via Cannizzaro.
- c. Il costo azienda del personale stimato tiene conto dell'opportunità di introduzione di un sistema di "Premialità" per l'esercizio 2018.
- d. Il personale non direttamente allocato sulle singole commesse (vd Allegato 8 "Profilazione Personale, settore CCISS/LV) è stato riallocato principalmente tra i costi diretti interni all'interno del sistema autonomo di Infomobilità.
- e. l'assorbimento stimato del personale diretto alle singole commesse deriva da una valutazione tecnica basata sulle attività e sui servizi richiesti con relativo tempo di esecuzione.

---

<sup>1</sup> Comprendenti il costo azienda del Resp.le Amministrativo Finanziario e Contabile

**Allegato**  
**“Tabelle di dettaglio”**

**Tabella Riepilogo**

<i>Val in k€</i>	<b>A) Infomobilità Istituzionale</b>	<b>B) Sistema Autonomo Infomob. ACI</b>	<b>C) R&amp;D</b>	<b>TOTALE progetti</b>
<b>FATTURATO</b>	<b>828</b>	<b>3.386</b>	<b>706</b>	<b>4.920</b>
<b>Costi Diretti Esterni</b>	-	<b>1.248</b>	<b>500</b>	<b>1.748</b>
di cui nuovi sviluppi tecnologici (sw)		1.030	500	1.530
<b>Costi Diretti Interni</b>	<b>707</b>	<b>1.631</b>	<b>101</b>	<b>2.439</b>
<i>Fte</i>	16 (annual base)	37	2	55
<b>Costi Indiretti</b>	<b>122</b>	<b>498</b>	<b>104</b>	<b>724</b>
<i>Ammortamenti</i>				8
<i>Margine Operativo</i>				2
<i>Oneri/Proventi Finanziari e Straordinari</i>				(2)





TOTALE ANTE IMPOSTE

0

## Tabella A) Infomobilità Istituzionale\_ CCISS

<i>Val in k€</i>	<i>CCISS<sub>2</sub></i>
<b>FATTURATO</b>	<b>828</b>
<b>Costi Diretti Esterni</b>	<b>-</b>
<b>oneri tecnologici di</b>	
<b>manutenzione</b>	
<b>oneri tecnologici sistemistici</b>	
<b>nuovi sviluppi tecnologici (sw)</b>	
<b>Costi Diretti Interni</b>	<b>707</b>
<b>-Costo del Personale</b>	<b>707</b>
<b># fte (base annua)</b>	<b>16</b>
<b>Costi Indiretti</b>	<b>122</b>

<sup>2</sup> proroga al primo semestre 2018, alle medesime condizioni di cui alla convenzione ACI-ACI Infomobility del 03/12/2013

13

**Tabella B) Sistema Autonomo Infomobilità**

<i>Val in k€</i>	<i>Sviluppo Piattaforma</i>	<i>Luceverde Portale</i>	<i>Luceverde Radio</i>	<i>Luceverde Mobile</i>	<i>Contact Center 2.0</i>	<i>Luce verde City</i>	<i>TOTALE SI,Aut.IM</i>
<b>FATTURATO</b>	<b>389</b>	<b>467</b>	<b>391</b>	<b>353</b>	<b>650</b>	<b>1.136</b>	<b>3.386</b>
<b>Costi Diretti Esterni</b>	<b>187</b>	<b>156</b>	<b>190</b>	<b>200</b>	<b>445</b>	<b>70</b>	<b>1.248</b>
<i>oneri tecnologici di manutenzione</i>	47		10		45	10	112
<i>oneri tecnologici sistemistici</i>	20	26				60	106
<i>nuovi sviluppi tecnologici (sw)</i>	120	130	180	200	400	-	1.030
<b>Costi Diretti Interni</b>	<b>145</b>	<b>233</b>	<b>145</b>	<b>103</b>	<b>103</b>	<b>902</b>	<b>1.631</b>
<b>-Costo del Personale</b>	<b>145</b>	<b>233</b>	<b>145</b>	<b>103</b>	<b>103</b>	<b>902</b>	<b>1.631</b>
Fte arr.	3,3	5,3	3	2,3	2,3	21,2	37



Costi Indiretti 57 69 58 52 96 167 498

## Tabella C) "R&amp;D"

Val in k€	Progetti in corso (eCall, bcall)	Integrazione con progetto ACI/ARC "Connected Car"	progetti ERTICO ITS europe e Horizon2020	Progetti Naz.li	TOTALE R&D
FATTURATO	142	137	135	292	706
<b>Costi Diretti Esterni</b>	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>91</b>	<b>225</b>	<b>500</b>
<i>oneri tecnologici di manutenzione</i>	0	0	0	0	0
<i>oneri tecnologici sistemi Luceverde</i>					
<i>nuovi sviluppi tecnologici (sw)</i>	92	92	91	225	500
<b>Costi Diretti Interni</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>101</b>
<b>-Costo del Personale</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>101</b>

Fte arr	0,5	0,5	0,5	0,5	2
Costi Indiretti	21	20	20	43	104

## **Allegato 1**

**Sistema autonomo infomobilità**

**Anno 2018**

**Sviluppo Piattaforma IT**

### 1. Ambito di Intervento

Nell'ambito del piano di sviluppo del Sistema «autonomo» d'infomobilità ACI, si è resa necessaria la realizzazione di sviluppi tecnologici così come definiti a seguito delle attività di progettazione degli stessi, approvate dal Consiglio Generale ACI nella riunione del 14 dicembre 2016 ed in attuazione della strategia che prevede di utilizzare i servizi di infomobilità come volano verso i servizi ACI e come canale di promozione dei servizi associativi.

16

7.0



*Documento di Budget 2018 ACI Infomobility. Bozza*

*Aggiornamento 22 novembre 2017*



Lo scenario condiviso tra ACI, ACI Infomobility e ACI Informatica, prevede di realizzare, partendo dagli attuali asset, un sistema che integri le fonti già presenti nei database ACI (eventi del comune di Roma e Milano, dati sull'incidentalità, prezzi benzina, parcheggi, floating car data, broadcasting) abilitando l'annessione di nuove fonti e nuove PAL (Pubbliche Amministrazioni Locali) con un costo di set-up marginale.

Lo sviluppo del sistema prevede di mettere a disposizione delle PAL strumenti idonei (web e mobile) a presentare in forma di servizio alla propria utenza, le informazioni che operatori delle PAL stesse inseriscono nel sistema Luceverde e che queste siano arricchite da quelle provenienti dalle fonti ACI. Prevede, inoltre, che ACI utilizzi il set di fonti e informazioni incrementali che raccoglie e aggrega, per fornire servizi alla propria utenza.

A tal fine, partendo dalle attuali applicazioni in esercizio, Luceverde.it, Luceverde Roma e Milano, App IOS e Android Roma e Milano, Web Radio e App Luceverde Radio, Piattaforma di Back End, sono state identificate due macro-attività primarie finalizzate alla razionalizzazione di tali asset distribuiti nel Gruppo con distinzione tra le evoluzioni prioritarie e quelle più proprie di una fase di re-ingegnerizzazione del servizio.

È opportuno ricordare che il Piano di Sviluppo prevede il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- *Realizzare una significativa presenza del servizio «Luceverde» (Front End: Radio, web e App)*
- *Acquisire autonomia tecnologica all'avanguardia (Progettazione e rafforzamento Back End)*
- *Evolgere il canale broadcast (digitale, personalizzato).*

Il raggiungimento di tali obiettivi è fortemente connesso allo sviluppo dell'ecosistema tecnologico e alla razionalizzazione degli attuali asset distribuiti tra le società del Gruppo (front end, back end, integrazione con le fonti).

## 2. Attuazione del piano di sviluppo

Al fine di raggiungere gli obiettivi del suddetto Piano, è necessario realizzare le seguenti implementazioni indicate dallo studio:

- realizzazione di una App Mobile Nazionale per la diffusione dei servizi sulla mobilità realizzati da ACI;
- realizzazione del Portale Luceverde Nazionale, contenitore di tutte le informazioni prodotte per dai servizi Luceverde sul territorio nazionale;
- adeguamento delle strutture di Front End/Back End al fine della graduale diffusione dei servizi sul territorio;
- realizzazione della Graphic User Interface (GUI) PAL (Pubblica Amministrazione Locale) per l'inserimento dei contenuti da parte delle P.A. aderenti al servizio;
- realizzazione della App mobile per la PAL per una maggiore diffusione del servizio sui territori coperti;
- realizzazione dell'iFrame per la PAL per diffondere il servizio tramite i siti delle P.A. aderenti;
- Armonizzazione Social "Luceverde".

### *2.1. Investimenti*

Le attività avranno una durata complessiva di 6/8 mesi. Per tali attività, la funzione "Acquisti PA" di ACI Infomobility ha stimato l'impiego di un totale 947 giorni/persona (GP).

La fase progettuale prevede il coinvolgimento dei seguenti profili che comprendono anche l'attività di Project Office. Di seguito il dettaglio dell'importo di spesa per il 2017 e 2018:

#### Sito Luceverde/ back end/ integrazione:

18

7.0

*Documento di Budget 2018 ACI Infomobility. Bozza*

*Aggiornamento 22 novembre 2017*



MIX DI FIGURE	Giorni
Technical leader/PM	70
Software Architect	106
Software Developer	422
Tester	70
Visual Designer	35
<b>TOTALE</b>	<b>704</b>
<b>TOTALE COSTO</b>	<b>€ 237.900,00 + IVA</b>

APP LV Locale e Nazionale:

MIX DI FIGURE	Giorni
Technical leader/PM	49
Mobile/Frontend Architect	73
Mobile/Frontend Developer	97
Tester	24
<b>TOTALE</b>	<b>243</b>
<b>TOTALE COSTO</b>	<b>€ 82.100,00 + IVA</b>

Il costo medio delle risorse necessarie per realizzare gli sviluppi descritti è pari ad € 338,00 + IVA GP. Tale importo è stato considerato coerente in quanto è documentato l'allineamento con forniture analoghe acquisite sul mercato in un periodo recente.

## 2.2. Costi

Oltre alla componente di sviluppo il progetto prevede il necessario supporto tecnico atto a garantire agli operatori la regolare fruizione dei sistemi informatici.

I servizi di supporto previsti sono in particolare nelle seguenti attività:

- fornitura dei servizi di hosting e di amministrazione dei sistemi presso il data center di Aci Informatica;
- manutenzione del portale www.luceverde.it in ottica adeguativa, correttiva e adattativa alle esigenze del servizio;
- manutenzione dell'applicazione iOS e Android "Luceverde Radio";
- assistenza tecnica sulle postazioni di lavoro e sulla connettività della Centrale Luceverde;
- manutenzione tecnica della piattaforma applicativa;
- assistenza tecnica ad operatori e responsabili della Centrale operativa.

I costi che verranno sostenuti dalla Società per il supporto informatico saranno pari a:

- Euro 67.000,00 oltre IVA per il periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2018

Descrizione Costi:

Canone Golem Euro 47.000,00 + IVA

Oneri tecnologici piattaforma Euro 9.000,00 + IVA

Altri sviluppi correttivi tecnologici Euro 11.000,00 + IVA

**TotaleEuro 67.000,00 + IVA**

### 2.3. Riepilogo Costi/Investimenti per lo SVILUPPO PIATTAFORMA

Per la realizzazione delle suddette attività, ACI Infomobility stima un costo complessivo per l'esercizio 2018 di **€ 389.000,00 oltre IVA** così suddivisi:

- **€ 120.000,00 oltre IVA** per le attività di sviluppo sw della piattaforma, il costo è valutato competitivo rispetto al mercato dalla funzione "Acquisti PA" di ACI Infomobility, in quanto corrisponde alla tariffa giornaliera media di € 338,00 + iva per le risorse professionali richieste, per un impiego di 947 giorni\*persona
- **€ 67.000,00 oltre IVA** per i costi diretti di manutenzione, canoni e assistenza.



- **€ 145.000,00 oltre IVA** per il personale dedicato (vd Allegato 8 "Profilazione Personale Luceverde"). Le risorse utilizzate sono in possesso di know how e competenze specificamente collegate all'infomobilità e con esperienza decennale nella raccolta delle informazioni sul traffico dalle varie fonti, nella gestione dei dati e nella loro distribuzione multimediale: radio, televisioni, televideo, siti internet, IVR, QRCode, telefonia mobile e tutte le altre tecnologie disponibili, con una forte propensione all'innovazione per raggiungere ogni possibile utente.
- **€ 57.000,00 oltre IVA** per Costi di struttura.

Tabella riepilogo (val. in €k)

	FATTURATO	389
	Costi Diretti Esterni	187
oneri tecnologici di manutenzione		67
nuovi sviluppi tecnologici (sw)		120
	Costi Diretti Interni	145
- Costo del Personale		145
	Costi di Struttura (spese generali, amm.ti e oneri e prov fin.)	57

## Allegato 2

Sistema autonomo infomobilità

Anno 2018

Potenziamento Portale Luceverde

Il Piano di sviluppo prevede, per il 2018 attività di investimento sul portale Luceverde sul quale esporre le informazioni inserite dagli operatori. L'evoluzione del sito web consentirà sia un presidio nazionale articolato sull'integrazione delle informazioni tra fonti locali e nazionali sia di realizzare un'area riservata (sulla base di possibili accordi con l'Automobile Club per i suoi associati) dalla quale l'utente potrà selezionare il mix di contenuti che vuole visualizzare sul portale.

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a € **467.000**, così distribuito:

- Costi diretti esterni (manutenzione adeguativa evolutiva, sistemistica) pari a 156.000 €. *Del suddetto importo sono previsti circa € 130.000 di manutenzione evolutiva della piattaforma (sviluppi sw) la cui patrimonializzazione sarà in capo all'Ente ("Investimenti ACI").*
- Costi diretti interni (personale in servizio, come riportato nell'allegato 8" Profilazione Personale" relativo al settore Luceverde) pari a circa € 233.000;
- Costi di Struttura pari a circa € 78.000

In dettaglio, i costi per la manutenzione del portale [www.luceverde.it](http://www.luceverde.it) sono da intendersi in ottica adeguativa, correttiva e adattativa alle esigenze dei nuovi servizi, in continua evoluzione; l'importo di spesa comprende l'hosting delle applicazioni web installate su server.

I costi per nuovi sviluppi sw ("spese progettuali") dedicati al front end del portale Luceverde sono relativi alla realizzazione di:

- servizi personalizzati evoluti accessibili all'utente dall'area riservata;
- rafforzamento della presenza e dei contenuti relativi canale broadcast sul sito;
- integrazione nel portale di dati e info acquisiti da servizi esterni alle fonti ACI;
- miglioramento delle modalità di integrazione dei dati attualmente disponibili;
- Integrazione nel portale di una nuova modalità di interazione con gli idonei social network per la diffusione/raccolta di informazioni sulla mobilità;



Tabella riepilogo (val. in €k)

	<b>FATTURATO</b>	<b>467</b>
	<b>Costi Diretti Esterni</b>	<b>156</b>
oneri tecnologici di manutenzione		26
nuovi sviluppi tecnologici (sw)		130
	<b>Costi Diretti Interni</b>	<b>233</b>
- Costo del Personale		233
	<b>Costi di Struttura</b> (spese generali, amm.ti e oneri e prov fin.)	<b>78</b>

**Allegato 3**

Sistema autonomo infomobilità

Anno 2018

Luceverde Radio

Il Piano di sviluppo prevede per il 2018 significativi investimenti sul canale web radio, al fine di creare un sistema di diffusione di notiziari automatizzati, profilati e customizzati, avviando inoltre partnership con le emittenti radio al fine di condividere idee e programmi di reciproco interesse.

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a € 391.000, così distribuito:

- Costi diretti esterni (manutenzione adeguativa evolutiva, sistemistica) pari a 190.000 €. *Del suddetto importo sono previsti circa € 180.000 di manutenzione evolutiva della piattaforma (sviluppi sw) la cui patrimonializzazione sarà in capo all'Ente ("Investimenti ACI").*
- Costi diretti interni (personale in servizio, con particolare riferimento alla programmazione e monitoraggio tecnico del clock di programmazione della web radio "Luceverde" nonché per la generazione di contenuti di servizio, come riportato nell'allegato 8" Profilazione Personale" relativo al settore Luceverde) pari a circa € 145.000;

Costi di Struttura pari a circa € 56.000

In particolare, i costi per la manutenzione tecnica si riferiscono alla manutenzione degli apparati hardware e software di "Luceverde Radio nonché dell'applicazione iOS e Android "Luceverde Radio";

I costi per nuovi sviluppi sw sono previsti per supportare l'integrazione tecnologica di una crescente platea di emittenti radiofoniche su base "nazionale" nonché per realizzare notiziari radio profilati customizzati. Tali sviluppi comprendono:

- La reingegnerizzazione del processo di produzione dei notiziari attraverso l'integrazione con la piattaforma di infomobilità;
- L'implementazione di un sistema di diffusione dei notiziari automatizzato ed integrabile con i prodotti di regia multimediale in uso alle Radio/TV/Altri media;





- Realizzazione di meccanismi utili alla rendicontazione, consuntivazione e billing del servizio di broadcasting;

3) costi per personale dedicato con particolare riferimento alla programmazione e monitoraggio tecnico del clock di programmazione della web radio "Luceverde" nonché per la generazione di contenuti di servizio pari a circa 139 000€;

4) Spese di struttura pari a circa 40. 000 €

*Tabella riepilogo (val. in €k)*

FATTURATO		391
Costi Diretti Esterni		190
oneri tecnologici di manutenzione		10
nuovi sviluppi tecnologici (sw)		180
Costi Diretti Interni		145
- Costo del Personale		145
Costi di Struttura (spese generali, amm.ti e oneri e prov fin.)		56

### **Allegato 4**

Sistema autonomo infomobilità

Anno 2018

Luceverde Mobile

Il Piano prevede per il 2018 l'avvio di significativi sviluppi tecnologici sulle Applicazioni Mobile, al fine di far fronte alla sempre più crescente necessità di erogare servizi personalizzati. In particolare, attraverso l'App gli utenti ACI potranno disporre di notiziari personalizzati sui propri percorsi o propri punti di interesse.

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a € **353.000**, così distribuito:

- Costi diretti esterni (manutenzione evolutiva e migliorativa) pari a 200.000 €. *Il suddetto importo capitalizzabile sarà patrimonializzato dall'Ente ("Investimenti ACI").*
- Costi diretti interni (personale in servizio, come riportato nell'allegato 8" Profilazione Personale" relativo al settore Luceverde) pari a circa € 103.000;

Costi di Struttura pari a circa € 50.000

In particolare, i costi per nuovi sviluppi sw si riferiscono alla evoluzione tecnologica delle applicazioni mobile, nazionale e locali per valorizzare un numero crescente di città aderenti al progetto Luceverde City. Tali sviluppi sono relativi:

- allo sviluppo delle componenti necessarie all'acquisizione ed elaborazione di maggiori informazioni attinenti la mobilità e il territorio, anche attraverso l'integrazione con i sistemi eventualmente già disponibili alle singole realtà locali;
- alla realizzazione del sistema di autenticazione e profilazione dell'utente per l'accesso all'area riservata ad essi dedicata;
- alla realizzazione di sistemi scalabili di interrogazione e presentazione dei servizi al fine di fruire di una informazione del tutto personalizzabile sulla base delle preferenze dell'utente;
- all'evoluzione del servizio di broadcasting in direzione della sua personalizzazione per aree, percorsi, punti di interesse;
- Allo studio delle possibili implementazioni necessarie a predisporre le piattaforme mobile alla gestione di servizi di Mobility as a Service (MaaS)
- All'integrazione con i sistemi IVR per il Contact Center dedicato all'infomobilità;



Tabella riepilogo (val. in €k)

	<b>FATTURATO</b>	<b>353</b>
	<b>Costi Diretti Esterni</b>	<b>200</b>
oneri tecnologici di manutenzione		-
nuovi sviluppi tecnologici (sw)		200
	<b>Costi Diretti Interni</b>	<b>103</b>
- Costo del Personale		103
	<b>Costi di Struttura</b> (spese generali, amm.ti e oneri e prov fin.)	<b>50</b>

**Allegato 5**

Sistema autonomo infomobilità

Anno 2018

Contact Center Evoluto

**a) Piano di Intervento**

Tramite il Contact Center evoluto si intende realizzare un servizio informativo telefonico al fine di aumentare la fruibilità delle informazioni in tempo reale della mobilità e del notiziario sul traffico, utilizzando un canale che riduca al minimo gli elementi di distrazione («campagna #mollastotelefono»).

Il servizio di Contact Center evoluto prevede l'utilizzo combinato di operatori insieme ad "Agenti Virtuali multicanale" che sia in grado di offrire le giuste risposte a fronte di specifiche richieste dell'utente (info viabilità sul percorso, itinerario alternativo, eventi, info trasporto pubblico, finanche a info su parcheggi, dati meteo etc.).

Nel corso del 2018 è previsto il completamento di una prima fase di sviluppo, che consiste nella definizione del set delle informazioni di mobilità da erogare per la sola città di Roma, in stretta sinergia con il servizio Luceverde Roma nonché l'avvio della seconda fase che porterà ad offrire il servizio per tutte le città raggiunte dal progetto Luceverde City

In particolare, si andrà a predisporre un servizio telefonico, con numero verde dedicato e con IVR evoluto, che consenta al chiamante di chiedere in linguaggio naturale notizie sul percorso che deve percorrere (servizio informativo sui tempi di percorrenza). Partendo dalle informazioni fornite dal chiamante, si potrà ricavare un percorso che perimetri la zona di interesse e fornisca con l'uso della sintesi vocale Assistente Virtuale Conversazionale (AVC) le informazioni richieste sui tempi di percorrenza, con la possibilità, per certe fasce orarie, di offrire all'utente l'ascolto di un notiziario audio di Luceverde.

Il servizio permetterà al cittadino, che vuole avere informazioni sui tempi di percorrenza di un determinato percorso all'interno del territorio della città di Roma (inizialmente) o desidera avere lettura del notiziario d'infomobilità aggiornato del servizio Luceverde Roma, di risolvere la propria esigenza attraverso una chiamata telefonica.

## **b) Gestione del servizio**



Il servizio dunque prevede la gestione di:

- **Accoglienza ed individuazione del motivo della chiamata**

La chiamata in ingresso al centralino virtuale sarà presa in carico da un Agente Virtuale Conversazionale (IM.ADA), che guiderà il chiamante nella selezione della propria necessità e gli proporrà la scelta se ascoltare il notiziario del traffico oppure conoscere i tempi di percorrenza di un determinato percorso. Sfruttando le tecnologie di riconoscimento vocale, l'AVC sarà in grado di comprendere la scelta dell'utente ed indirizzarlo verso il punto di servizio adatto a risolvere la sua esigenza.

- **Servizio Informativo Bollettino del Traffico**

Al fine di fornire informazioni il più aggiornate possibile, la lettura del notiziario di traffico sarà proposta e consentita soltanto ai cittadini che chiameranno il Servizio entro un tempo massimo (configurabile) rispetto all'ultimo caricamento del notiziario stesso. Rispettati questi criteri, se l'utente sceglie di ascoltare il notiziario, il sistema eseguirà il play del file audio prelevato via FTP). Terminato l'ascolto l'utente potrà scegliere se terminare la chiamata o passare al servizio informativo dei tempi di percorrenza.

- **Servizio Informativo Tempi di Percorrenza**

Quando l'utente esprime l'esigenza di avere informazioni sul tempo necessario per coprire un determinato percorso all'interno del territorio cittadino di Roma, la telefonata sarà presa in carico da un Agente Virtuale Conversazionale (AVC) che chiederà l'indirizzo di partenza e l'indirizzo di arrivo. Per l'esecuzione di questo task, l'AVC sfrutterà modulo di riconoscimento degli indirizzi. Una volta compreso quale sia il percorso di interesse dell'utente, l'Agente Virtuale Conversazionale recupera l'informazione relativa ai tempi di percorrenza del tragitto ottimale calcolati avvalendosi delle condizioni di traffico in tempo reale e indica al chiamante quali siano i tempi di percorrenza del percorso ottimale.

A questo punto possono verificarsi 2 ipotesi:

1. la chiamata arriva da numerazione mobile: IM.ADA propone al chiamante il passaggio alla navigazione digitale (IM.MIVR Agente Virtuale per il Visual IVR);

in caso di risposta affermativa invia un sms contenente il link che dirige alla pagina web che mostra il percorso ottimale;

2. la chiamata arriva da numerazione di telefono fisso: IM.ADA chiede al chiamante se ha bisogno di ulteriori informazioni. In caso di risposta affermativa trasferisce la chiamata all'operatore specificando che potrà ottenere informazioni circoscritte al tema dei tempi di percorrenza.

Il servizio di Contact Center sarà attivo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle ore 20:00, sia attraverso Agente Virtuale Conversazionale che tramite operatore di Contact Center.

### **c) Dettaglio Fabbisogno di spesa**

Il servizio prevede l'erogazione di un servizio SaaS attraverso una Piattaforma di Contact Center installata in cloud, comprensiva di:

- flusso ISDN PRI;
- centralino virtuale in grado di gestire fino a 10 chiamate contemporanee in ingresso;
- ACD, IP Telephony Server, Media Server. Comprende Modulo IVR Inbound;
- terminazioni operatore ACD. Telefono sw VoIP fino ad un massimo di 5;
- licenza IM.ADA Agente Virtuale per l'IVR Conversazionale che consente di gestire il dialogo telefonico con l'utente in linguaggio naturale (n° 2 contemporaneità);
- licenza IM.MIVR Agente Virtuale per il Visual IVR, che consente il passaggio dell'interazione da telefonica a digitale (n° 2 contemporaneità);
- servizi professionali per la personalizzazione della Knowledge Base di IM.ADA e IM.MIVR al contesto Cliente;
- integrazione telefonica e rete dati tra la piattaforma di Contact Center e la piattaforma di sviluppo degli Agenti Virtuali Conversazionali, che consentirà il corretto istradamento delle chiamate ed il passaggio dei parametri della chiamata (CLI chiamante, eventuali informazioni raccolte durante la conversazione);





- integrazione Piattaforma SMS Gateway e pacchetto di SMS per la funzionalità di Visual IVR;
- cartografia Google per l'individuazione del percorso ottimale;
- tecnologia Google per il riconoscimento vocale;
- connettività internet per l'utilizzo delle speech API di Google,
- l'individuazione dei tempi di percorrenza del percorso ottimale e per la condivisione dei file via ftp;
- ambiente virtuale per le applicazioni IM.ADA e IM.MIVR ( n° 1 Virtual Machine e n° 1 Virtual Machine Core: 4);
- Reportistica standard;
- Manutenzione standard.

La piattaforma di Contact Center in cloud garantisce le seguenti caratteristiche:

- Scalabilità: architettura software in grado di coprire esigenze dalle poche unità fino ad arrivare a centinaia di postazioni operatore.
- Integrabilità: utilizzo del protocollo SIP e delle tecnologie web più recenti e affidabili. Le soluzioni sono integrabili, sia a livello client che a livello server, con applicazioni/database esterni tramite interfacce standard WebServices, ODBC, API SDK, URL parametriche.
- Estensibilità: si può comporre una soluzione in cloud con moduli accessori per integrare ulteriori canali di comunicazione e funzioni. Al crescere delle esigenze dimensionali e funzionali è sufficiente aggiungere servizi professionali, licenze e moduli per avere una crescita virtualmente infinita
- Ridondanza dell'intero sistema. Viene assicurata la resilienza ai guasti hardware (continuità di servizio in caso di fault di uno o più server) o di natura elettrica (l'intero sistema è sotto gruppo di continuità e gruppo elettrogeno autonomo).
- Indipendenza. Ogni Cliente dispone di un sub-set di sistemi fisici e virtuali interamente dedicati, in modo tale da garantire l'indipendenza di gestione e la sicurezza dei dati di ogni Cliente rispetto agli altri;

- Backup dei dati. I dati di ogni cliente risiedono su LUN dedicate delle quali viene effettuato un backup con frequenza giornaliera.

#### d) RIEPILOGO Costi/Investimenti per Contact Center Evoluto

Per la realizzazione del progetto Contact Center sono previsti circa **€ 650.000**:

1) costi per la piattaforma di Contact Center in cloud come sopra descritto per un importo di spesa pari a circa **45.000 €**

2) costi per nuovi sviluppi sw ("spese progettuali") relativi all'acquisizione della piattaforma comprensiva del Centralino virtuale in grado di gestire fino a 10 chiamate contemporanee in ingresso; ACD, IP Telephony Server, Media Server. Modulo IVR Inbound; Teminazioni operatore ACD. Telefono SW VoIP fino ad un massimo di 5; Licenza IM.ADA Agente Virtuale per l'IVR Conversazionale che consente di gestire il dialogo telefonico con l'utente in linguaggio naturale (n° 2 contemporaneità); Licenza IM.MIVR Agente Virtuale per il Visual IVR, che consente il passaggio dell'interazione da telefonica a digitale (n° 2 contemporaneità) per un importo pari a circa **400.000 €**;

3) costi per personale dedicato sia per l'assistenza dell'operatore sia per la manutenzione del sistema (come descritto nell'allegato 8 "Profilazione Personale") pari a circa **103 000 €**;

4) Spese di struttura pari a circa **102. 000 €**

Tabella riepilogo (val. in €k)

	FATTURATO	650
	Costi Diretti Esterni	445
oneri tecnologici di manutenzione		45

32

7.0





nuovi sviluppi tecnologici (sw)	400
<b>Costi Diretti Interni</b>	<b>103</b>
- Costo del Personale	103
<b>Costi di Struttura</b> (spese generali, amm.ti e oneri e prov fin.)	<b>102</b>

**Allegato 6**

## Sistema autonomo infomobilità

Anno 2018

LV CITY

### a) Piano di Intervento

Nel corso del 2018 sarà ulteriormente sviluppato Il processo di integrazione delle informazioni da fonti nazionali e da fonti locali.

Il servizio denominato "Luceverde City", in collaborazione con Polizie Locali si pone l'obiettivo di migliorare l'accessibilità e la mobilità dei principali centri urbani e aree metropolitane, attraverso un moderno servizio d'infomobilità fruibile da residenti e visitatori.

In particolare il progetto si propone la realizzazione, in collaborazione con le PAL, di un avanzato servizio di informazione a livello locale (sul modello Luceverde) che consente di far giungere ai cittadini ogni informazione di pubblico interesse riguardante la mobilità urbana, in grado di rafforzare la presenza ACI nelle maggiori città del territorio nazionale.

Il nuovo servizio, attivato nel primo semestre 2017, è basato sulla piattaforma informatica in uso ad ACI Infomobility, che consente la gestione tempestiva degli eventi d'infomobilità (dinamici e statici) con la massima accuratezza possibile. Le Polizie Locali assicureranno la raccolta, l'inserimento e il monitoraggio delle informazioni di propria competenza, direttamente nei sistemi informativi messi a disposizione da ACI Infomobility. Il servizio potrà essere supportato in caso di necessità ed in accordo con le Polizie Locali, anche da operatori specializzati di ACI Infomobility per l'inserimento e l'aggiornamento in piattaforma degli eventi inerenti la mobilità. Nel corso dell'anno saranno attivati n° 3 servizi d'infomobilità locale in accordo con le PAL (Polizie Locali/Comuni/Province ecc.).



Le informazioni raccolte saranno distribuite attraverso i più efficaci e diffusi mezzi di comunicazione (notiziari radiofonici a livello locale, internet ecc.) allo scopo di raggiungere un'elevata capillarità su scala locale.

Il servizio d'infomobilità verrà reso disponibile alle PAL anche attraverso un collegamento web (iFrame), che consentirà la visualizzazione del traffico in mappa. L'iFrame è progettato in modo da poter essere incorporato - su richiesta - anche all'interno di pagine web pre-esistenti (ad es. sul portale istituzionale del Comune e/o della Polizia Locale e/o Provincia), dove saranno pubblicati tutti gli eventi di "tempo reale" georeferenziati su mappa. Gli eventi saranno visualizzabili su mappa dinamica anche attraverso il sito [www.luceverde.it](http://www.luceverde.it).

Per la gestione dei servizi broadcast la redazione viene allestita presso la Centrale Luceverde di Roma, dove sono predisposte postazioni dedicate attraverso le quali operatori altamente specializzati potranno accedere a tutte le informazioni necessarie alla stesura dei notiziari. La redazione dispone di attrezzature altamente professionali per la registrazione e la trasmissione dei contenuti audio dedicati al servizio.

In dettaglio:

➔ Luceverde Roma e Luceverde Milano: prosegue l'attività di gestione dell'infomobilità sulle città di Roma e Milano con attività redazionali quali acquisizione, inserimento e monitoraggio informazioni provenienti da Polizia Locali, preparazione notiziari audio e audio/video, attività di manutenzione correttiva della piattaforma, assistenza tecnica agli operatori, manutenzione del portale, hosting e amministrazione di sistema.

➔ Nel corso del 2018 sarà ulteriormente sviluppato il processo di integrazione delle informazioni da fonti nazionali e da fonti locali. Oltre alle città già in portafoglio (Roma, Milano, Modena, Pescara, Vicenza) nel



2018 saranno raggiunti ulteriori 3 comuni di medie dimensioni, ai quali sarà erogato un pacchetto standard di servizi quali la redazione dei notiziari, l'integrazione dati in piattaforma e pubblicazione di informazioni di rilievo sul sito Luceverde, collegamenti con emittenti locali, nonché assistenza e supporto tecnico.

## **b) Gestione del servizio**

ACI curerà la preparazione e la messa a disposizione di notiziari ad orari prefissati (palinsesto da definire con le Polizie Locali). Sarà inoltre possibile effettuare notiziari flash, anche attraverso dirette telefoniche, in qualità broadcast, con le emittenti appositamente convenzionate, in occasione di situazioni ed eventi particolari che, a giudizio della redazione di Luceverde o del Comando della Polizia, richiedano una rapida e specifica divulgazione.

La redazione può fornire i notiziari:

- su file audio MP3 e file testo prelevabili via FTP;
- collegandosi in diretta con l'emittente via telefono;

Ciascun notiziario ha una durata di 1 minuto circa, con un minimo di 40 secondi ed un massimo di 1 minuto e 30 secondi, in caso di necessità motivate da eventi particolarmente critici. Il notiziario contiene informazioni scelte dalla redazione Luceverde, in base alla gravità delle stesse e alle ripercussioni sulla viabilità e comincia con la segnalazione di maggiore criticità e, tendenzialmente, procede con una suddivisione delle informazioni per aree e integrando le notizie sul traffico viabilistico con altre informazioni riguardanti la mobilità (es. trasporto pubblico, cantieri, chiusure, chiusure per mezzi pesanti, manifestazioni, allerta meteo o altri eventi particolari).

La redazione inoltre sarà a disposizione per la realizzazione e diffusione di attività di comunicazione istituzionale inerenti la mobilità, quali:

- campagne di sensibilizzazione sulla sicurezza stradale e sul corretto utilizzo dei mezzi pubblici;



- promozione di nuove iniziative istituzionali messe in campo nell'ambito della mobilità;
- campagne di comunicazione anche a carattere locale/regionale.
- comunicazioni di pubblica utilità in casi straordinari quali esodi in periodi particolari dell'anno o situazioni di gestione delle emergenze, ecc.

**c) Riepilogo costi/investimenti del servizio**

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a **1,14 mln/€**, così distribuito:

- Costi diretti esterni (manutenzione correttiva, sistemistica, assistenza, canoni, etc) pari a 70.000 €;
  - Costi diretti interni (personale in servizio, come riportato nell'allegato 8" Profilazione Personale" relativo al settore Luceverde) pari a circa € 902.000;
- Costi di Struttura pari a circa € 164.000

In particolare, i costi per personale dedicato sia per l'assistenza dell'operatore sia per la manutenzione del sistema pari a circa 902 000€; Il supporto operativo necessario a realizzare le attività sopra descritte, risulta pari ad un n. **FTE** (Full Time Equivalent) crescenti in considerazione del crescente numero di città raggiunte dal servizio, nell'ambito del perimetro di risorse assegnato al progetto Luceverde Italia, numero che garantisce il presidio minimo medio di almeno un operatore per turno durante l'orario di servizio della Centrale. Il profilo (come descritto nell'allegato 8" Profilazione Personale") è quello di operatore esperto di infomobilità, e di "Team Leader". Le risorse utilizzate, già coinvolte da ACI Infomobility nella erogazione dei servizi analoghi, sono in possesso di know-how e competenze redazionali specificamente collegate all'infomobilità.

Tabella riepilogo (val. in €k)

	<b>FATTURATO</b>	<b>1.136</b>
	<b>Costi Diretti Esterni</b>	<b>70</b>
oneri tecnologici di manutenzione		70
nuovi sviluppi tecnologici (sw)		-
	<b>Costi Diretti Interni</b>	<b>902</b>
- Costo del Personale		902
	<b>Costi di Struttura</b>	<b>164</b>
	(spese generali, amm.ti e oneri e prov fin.)	



**Allegato 7**

“R & D”

Anno 2018

**Progetti nazionali e Progetti Internazionali**

*Introduzione*

In un contesto in cui l'innovazione tecnologica costituisce sempre più la chiave per porre in essere soluzioni sempre più a valore aggiunto per l'utente, ACI Infomobility ha previsto, nel corso del 2018 lo sviluppo di una serie di iniziative.

Nell'ambito della Federazione ACI, ACI Infomobility si propone infatti come interlocutore privilegiato verso progetti di ricerca nel campo della innovazione applicata alla mobilità, con l'opportunità di disporre sempre più di un ampio e diversificato set di informazioni di infomobilità fruibili dall'Utenza e dai Soci ACI. Di seguito il dettaglio delle iniziative.

**Progetti nazionali**

- *Maas*: sviluppo di un pilota per realizzare una piattaforma in grado di integrare diverse modalità di servizi di trasporto (trasporto pubblico, su gomma, rotaia, car-bike sharing; taxi, rental), parametrizzabili in funzione delle specifiche richieste (on demand) dell'utente;
- *Tommy*: acquisizione e sviluppo di un sistema di segnalamento acustico in caso di violazione / occupazione indebita di parcheggi per disabili, con la possibilità di convogliare i dati sulla Piattaforma di Infomobilità ed offrire un servizio di infomobilità dedicato all'Utenza diversamente abile.



▪ *Agenzia di stampa sull'infomobilità*: sviluppo di un progetto di ricerca finalizzato alla realizzazione di un'agenzia di stampa *on line* per le Pubbliche Amministrazioni Locali (in collaborazione con Telpress) nonché l'avvio di progetto di ricerca finalizzato alla realizzazione di una piattaforma informatica su cui costruire un Osservatorio sulla Infomobilità *Opensource*, al fine di raccogliere esperienze e studi autorevoli di settore, con la possibilità di creare blog e forum dedicati all'infomobilità.

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a € 292.000, così distribuito:

- Costi diretti esterni (manutenzione correttiva, sistemistica, assistenza, canoni, etc) pari a 225.000 €. *Il suddetto importo previsto per l'acquisizione di brevetti e sviluppi sw, sarà oggetto di patrimonializzazione da parte dell'Ente ("Investimenti ACI")*
- Costi diretti interni (personale impiegato in attività R&D) pari a circa € 27.000;
- Costi di Struttura pari a circa € 40.000

Tabella riepilogo (val. in €k)

	<b>FATTURATO</b>	<b>292</b>
	<b>Costi Diretti Esterni</b>	<b>225</b>
oneri tecnologici di manutenzione		-
nuovi sviluppi tecnologici (sw)		225
	<b>Costi Diretti Interni</b>	<b>27</b>
- Costo del Personale		27
	<b>Costi di Struttura</b> (spese generali, amm.ti e oneri e prov fin.)	<b>40</b>

## Progetti internazionali

▪ *Connected Car*: sviluppo di un applicativo che consentirà all'auto di dialogare verso un cloud e condividere informazioni qualificate secondo l'approccio share based;



▪ **eCall»:** sviluppo di una piattaforma pilota (Comune di Varese) che consentirà di gestire le emergenze, consentendo una chiamata automatica ad un centro di soccorso, in caso di incidente e o guasto del mezzo, geolocalizzando il mezzo e ottimizzando il relativo intervento;

▪ **ERTICO ITS Europe e Horizon 2020:** a) compartecipazione annua a progetti europei per lo sviluppo e la diffusione del campo delle applicazioni degli ITS; b) supporto ad ACI nella partecipazione di proposte di finanziamento per progetti di ricerca volti all'innovazione scientifica e tecnologica che portino un significativo impatto sulla vita dei cittadini europei sul tema della mobilità.

L'importo di spesa, previsto per il 2018 è pari a **€ 414.000**, così distribuito:

- **Costi diretti esterni** (manutenzione correttiva, sistemistica, assistenza, canoni, etc) pari a 275.000 €. *Il suddetto importo previsto per l'acquisizione di brevetti e sviluppi sw, sarà oggetto di patrimonializzazione da parte dell'Ente ("Investimenti ACI")*
- **Costi diretti interni** (personale in servizio impiegato in attività R&D) pari a circa € 73.000;
- **Costi di Struttura** pari a circa € 66.000

Tabella riepilogo (val.. in €k)

	FATTURATO	414
	<b>Costi Diretti Esterni</b>	<b>275</b>
oneri tecnologici di manutenzione		-
nuovi sviluppi tecnologici (sw)		275
	<b>Costi Diretti Interni</b>	<b>73</b>
- Costo del Personale		73
	<b>Costi di Struttura</b> (spese generali, amm.li e oneri e prov fin.)	<b>66</b>

**Allegato 8**  
**Anno 2018**  
**Profilazione Personale**

***Premessa e assumptions***

Il presente allegato rappresenta una sintesi delle professionalità presenti in azienda (o di cui vuole dotarsi per l'esercizio 2018), raggruppate per Settori ed Aree di appartenenza. La valorizzazione è stata fatta sulla base del costo puntuale del dipendente (RAL + 0,4% stima costo azienda)<sup>3</sup>. Le due risorse relative al R&D sono state valorizzate ad un costo medio standard in linea con la media del personale in forza. In sintesi:

- ✓ Totale personale per l'esercizio 2018: 56 risorse (*55 allocate su costi diretti interni, una su costi indiretti*)
- ✓ Costo aziendale Personale 2018: 2,311 mln/€
- ✓ Costo Premialità: 0,13 mln/€
- ✓ *Totale Costo HR: 2,44 mln/€*

In dettaglio:

Settore CCISS → Area Amministrazione → **Addetti Segreteria**

Mansioni: Gestione attività amministrativa e risorse umane; reportistica di supporto al MIT e reportistica interna. Servizi di segreteria.

---

<sup>3</sup> con l'ipotesi d'introduzione di un sistema di premialità inferiore/uguale al 6%, valorizzato solo a totale e non per singolo settore.





Competenze differenziali: Esperienza pluriennale in ambito societario e nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

Numero risorse: 2, costo totale azienda stimato € 72.500;

**Settore CCISS → Area Operations → Team Leader**

Mansioni: Attività di supporto al "Area Manager" e monitoraggio operativo. Coordinamento del gruppo di operatori del Call Center d'Infomobilità supportando il responsabile di Area Operativa. Di supporto operativo sia per le chiamate che presentano complessità particolari che durante i picchi lavorativi rispondendo direttamente alle chiamate.

Competenze differenziali: Esperienza pregressa pluriennale nella mansione, in particolare nei settori dei servizi di pubblica utilità. Elevata capacità a lavorare in team con personale proveniente da Enti e Gestori Stradali..

Numero risorse: 2, costo totale azienda stimato € 74.000;

**Settore CCISS → Area Operations → Operatori di Infomobilità**

Mansioni: Operatori esperti di Call Center d'Infomobilità con attività di assistenza all'utenza fornendo informazioni sulla situazione del traffico di carattere generale (nel caso di particolari disposizioni di traffico o di specifiche ordinanze di viabilità) e/o informazioni dettagliate se la richiesta è relativa ad uno specifico evento presente nella piattaforma d'infomobilità. Svolge un'attività di tracciamento delle notizie erogate attraverso la piattaforma, al fine di elaborare un'analisi statistica.

Competenze differenziali: Esperienza pregressa pluriennale nella mansione, in particolare nei settori dei servizi di pubblica utilità. Elevata capacità a lavorare in team con personale proveniente da Enti e Gestori Stradali.

Numero risorse: 18, costo totale azienda stimato € 664.000;

Settore CCISS → Area Operations → **Operation coordinator**

Mansioni: Attività di supporto e monitoraggio operativo nel servizio transitabilità (data collection; data entry; data validation) per la raccolta, elaborazione e diffusione di informazioni di traffico attraverso piattaforme d'infomobilità. Coordina le attività in stretto contatto con il personale Interforze presente presso la Centrale Operativa (Polizia Stradale, Carabinieri e altri soggetti provenienti da Enti e Gestori della rete stradale)..

Competenze differenziali: Esperienza pregressa pluriennale nella mansione in contesti di centrale Operativa Interforze (Polizia Stradale, Carabinieri e altri soggetti provenienti da Enti e Gestori della rete stradale).

Numero risorse: 1, costo totale azienda stimato € 38.500;

Settore CCISS → Area Operations → **operatori Senior d'infomobilità**

Mansioni: Operatori di transitabilità (data collection; data entry; data validation) tramite piattaforme d'infomobilità per: l'acquisizione degli eventi d'infomobilità - l'aggiornamento e monitoraggio degli eventi e loro evoluzione - l'elaborazione dei dati - la distribuzione delle informazioni - la diffusione delle notizie e l'archiviazione delle stesse.

Competenze differenziali: Esperienza pregressa pluriennale nella mansione in contesti di centrale Operativa Interforze (Polizia Stradale, Carabinieri e altri soggetti provenienti da Enti e Gestori della rete stradale).

Numero risorse: 8, costo totale azienda stimato € 308.000;

Settore Luceverde → Area Operations → **operatori Senior d'infomobilità**

Mansioni: Servizi broadcast audio/video (emittenti radio-tv locali/nazionali); servizi in diretta per redazioni/radio/TV locali e nazionali; servizi di Transitabilità (data collection; data entry; data validation) su piattaforme d'infomobilità; Fornitura informazioni d'infomobilità a gestori



stradali e/o autostradali. Gestione Social Network; Aggiornamento news d'infomobilità su portale istituzionale. Attività di supporto alle Polizie Locali per l'inserimento e la distribuzione multicanale delle notizie d'infomobilità..

Competenze differenziali: Significativa esperienza pluriennale nella mansione in contesti di centrale Operativa di Polizie Locali.

Numero risorse: 15, costo totale azienda stimato € 589.000;

Settore Luceverde/CCISS → Area Amministrazione → **Responsabile Amministrazione, Finanza e Controllo**

Mansioni: Attività di analisi economico finanziaria, analisi di bilancio e analisi di settore. Gestione dei processi di controlling, budgeting e reporting; predisposizione del bilancio civilistico. Supporto alla redazione e documentazione istituzionale verso l'Ente, Rendicontazione delle attività periodica verso L'Ente.

Competenze differenziali: Esperienza pluriennale nella mansione, in particolare nei settori automotive e servizi pubblici.

Numero risorse: 1, costo totale azienda stimato € 84.000;

Settore Luceverde/CCISS → Area Amministrazione → **Executive Assistant**

Mansioni: a) n° 1 addetto processi Acquisti e servizi di Segreteria di Direzione. Servizi di segreteria. aggiornamento del sito aziendale relativamente alla "Società Trasparente"; supporto all'OdV e al responsabile per la "Trasparenza e Prevenzione della Corruzione"; Gestione processo Acquisiti.

b) n° 1 addetto segreteria HR-HCM. Servizi di segreteria. Relazioni tecnico/Amministrative presso il MIT per conto ACI; aggiornamento turni sul portale aziendale; elaborazione/gestione buste paga di tutto il personale ACI Infomobility.

Competenze differenziali: Esperienza pluriennale in ambito societario in materia di amministrazione, contabilità, finanza e gestione risorse umane.

Numero risorse: 2, costo totale azienda stimato € 75.000;

Settore Luceverde/CCISS → Area Operations → **Responsabile Area Operativa**

Mansioni: Coordinamento delle attività operative, tecniche e di sviluppo a diretto riporto dell'AD; gestione del reporting operativo, data entry e del controllo di gestione operativo. Gestione Risorse Umane. Controllo procedure e qualità. Analisi delle prestazioni dei servizi d'infomobilità erogati. Definisce il programma di formazione per il personale; coordina i corsi di formazione con il supporto del "Area Manager".

Competenze differenziali: Esperienza pluriennale in ambito societario e nei rapporti con le Istituzioni Pubbliche Centrali e Locali. Capacità di relazione con i clienti del settore.

Numero risorse: 1, costo totale azienda stimato € 47.000;

Settore Luceverde/CCISS → Area Operations → **Area manager**

Mansioni: Attività di supporto al responsabile di Area Operativa. Coordinamento attività operative; reporting, monitoraggio operativo e coordinamento del personale assegnato. Gestione dell'inserimento di nuove risorse e della formazione del personale.

Competenze differenziali: Esperienza pregressa pluriennale nella mansione, in particolare nei settori dei servizi di pubblica utilità.

Numero risorse: 2, costo totale azienda stimato € 86.000

Settore Luceverde/CCISS → Area Sviluppo → **Direttore Promozione Servizi**

Mansioni: Gestione dei rapporti con le strutture ACI per la definizione del budget annuale e per le procedure di affidamento dei servizi; Promozione dei servizi verso Enti Locali e Automobile Club Provinciali; supporto nella definizione dei piani delle attività, del budget e dei documenti strategici.



Competenze differenziali: Esperienza pregressa pluriennale nella promozione di servizi presso gli Enti Locali, presso la Federazione ACI, o per conto di analoghe organizzazioni ramificate a livello territoriale; Ottima conoscenza delle procedure autorizzative degli Organi ACI.

Numero risorse: 1, costo totale azienda stimato € 150.000

**Settore Luceverde/CCISS → Area Tecnica → Responsabile Area Tecnica**

Mansioni: Coordinamento delle attività tecniche e di sviluppo, reporting, data entry, supporto manutenzione tecnica e Web management. Gestione e sviluppo dei sistemi d'infomobilità (piattaforma, siti web, widget e App) verifica sicurezza e la qualità.

Competenze differenziali: Esperienza pregressa pluriennale nella mansione, in particolare nei settori dei trasporti e servizi pubblici..

Numero risorse: 1, costo totale azienda stimato € 39.000

**Settore R&D → Area Innovazione → Project and Development Manager**

Mansioni: Coordinamento delle attività progettuali assegnate, gestione costi e avanzamento commessa; fornisce reporting alla Direzione, coordina i referenti tecnici interni ed esterni di progetto;

Competenze differenziali: Esperienza nel Project management, in particolare nei settori dei trasporti e servizi pubblici, competenze sistemistiche e di sviluppo sw.

Numero risorse: 2, costo totale azienda stimato € 84.000

**"Piano degli obiettivi e degli standard di qualità dei servizi in affidamento ad ACI Infomobility " anno 2018.**

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 2018, 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 commesse ed attività affidate, vengono indicati i parametri relativi agli obiettivi e gli standard dei servizi:

- ✓ **Servizi Istituzionali CCISS**, da eseguire secondo le indicazioni del MIT per il periodo primo semestre 2018; per coadiuvare ACI per il presidio dei settori : call center 1518, sala operativa transitabilità ed ausilio per la redazione dei notiziari macroregionali su IVR, attraverso la dotazione di circa 31 operatori esperti di infomobilità per assicurare il presidio dei servizi, più n. 2 operatori "personale di segreteria" questi ultimi in condivisione con ACI Infomobility.
- ✓ **Sviluppi piattaforma infomobilità ACI, iniziative a valore aggiunto per i Soci ACI anno 2018**
  - Sarà portata a termine la realizzazione dell'APP mobile;
  - Sarà implementato il sito locale
  - Sarà realizzata l'area riservata del sito nazionale;
  - Sarà identificata una soluzione migliorativa dell'APP locale;
  - Sarà potenziato il portale luce verde.it attraverso l'integrazione delle fonti tra fonti locali e nazionali;
  - Sarà realizzata un'area riservata sul sito di infomobilità per consentire all'utente di selezionare un mix di contenuti da visualizzare sul portale dell'infomobilità
- ✓ **Luceverde radio**
  - Creazione di un sistema di diffusione dei notiziari automatizzati, profilati e customizzati;
  - Attivazione di una partnership con emittenti radio per condividere idee e programmi di reciproco interesse;
  - Reingegnerizzazione del processo di produzione dei notiziari attraverso l'integrazione con la piattaforma di infomobilità;
  - Implementazione di un sistema di diffusione dei notiziari automatizzato integrabile con i prodotti di regia multimediale Radio e TV;
  - Realizzazione di prodotti utilizzabili per la rendicontazione del servizio di broadcasting.
  -
- ✓ **Luceverde "Mobile"**
  - Attivazione di sviluppi tecnologici sulle applicazioni "mobile" per erogare servizi personalizzati;
  - Fruizione attraverso APP di notiziari personalizzati su percorsi di interesse.



✓ **Contact center evoluto (automatizzato)**

- Completamento dello studio progettuale per la definizione del set di informazioni di infomobilità da erogare per l'area di Roma;
- Avvio di una fase che consenta l'offerta del servizio a tutte le città raggiunte dal progetto luce verde City;
- Attivazione di servizio telefonico che consenta – con linguaggio naturale – di chiedere informazioni sul percorso, sui tempi di percorrenza e consenta di ascoltare il notiziari luce verde riguardante l'area di interesse, se coperta dai servizi luce verde City.

✓ **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; oltre le città già in portafoglio (RM, MI, Modena, Pescara e Vicenza) nel 2018 saranno raggiunti 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 luce verde, collegamento con emittenti locali, assistenza e supporto tecnico organizzativo.

✓ **Progetti di ricerca e sviluppo nazionali**

- MAAS  
(Mobility as a service), progetto pilota integrato tra diverse modalità: trasporto pubblico, su gomma, su rotaia, car-bike sharing, taxi, rental; servizi parametrizzabili in funzione del richiedente (on demand) sia per informazioni, sia per ottenere il biglietto integrato.
- Tommy  
acquisizione e sviluppo di un sistema per evitare il parcheggio indebito presso le aree dei disabili con segnalatore luminoso e/o acustico, possibile estensione del sistema alle aree di ricarica per le auto elettriche.
- Agenzia di stampa sull'infomobilità  
progetto di ricerca per la creazione di una agenzia di stampa on line per le PP.AA. locali e l'avvio di un progetto di ricerca per la creazione di una piattaforma informativa per la realizzazione di un Osservatorio sull' Infomobilità. Per raccogliere esperienze, studi, e creare blog e forum dedicati all'infomobilità.

✓ **Progetti internazionali**

- Connected car  
Sperimentazione di un applicativo che consenta all'auto di dialogare attraverso un "cloud" per condividere informazioni tipo: diagnosi sul veicolo, stile di guida, consumi associati alla guida ecc.
- ECALL  
Piattaforma pilota per gestire le emergenze consentendo la chiamata automatica per il soccorso, per incidente, guasto, geolocalizzando il mezzo ed ottimizzando l'intervento.
- ERTICO ITS Europe Horizon 2020  
Partecipazione a progetti europei per lo sviluppo e la diffusione di applicazioni nel campo degli

ITS.

- Supporto ad ACI nella partecipazione a proposte di finanziamento per progetti di ricerca volti all'innovazione scientifica e tecnologica sul tema della mobilità per i cittadini europei.

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 2018 e così come certificati dallo "Studio di congruità" all. 6.

Con riferimento allo standard di qualità dei servizi da raggiungere per il 2018, , 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. Servizi Istituzionali "CCISS"

Per l'esercizio 2018, è prevista la proroga del servizio CCISS secondo le indicazioni del M.I.T. per il periodo relativo al primo semestre 2018, alle medesime condizioni di cui alla convenzione ACI-ACI Infomobility del 03/12/2013, Appendice 1.

Gli standard di servizio della presente commessa si distinguono: in <sup>1</sup>

- BOLLETTINI MACROREGIONALI: supporto all'Automobile Club, in caso di criticità, nella produzione di bollettini su base Macro regionale;
- NOTIZIE INSERITE IN RTTI: inserimento di notizie nella piattaforma "RTTI" del MIT pari a circa 90.000 unità;
- TELEFONATE AL SERVIZIO 1518: prevista la gestione di un numero medio di circa 27.000 chiamate

#### B. Sistema autonomo di infomobilità ACI

##### B.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 ecc, inserite e pubblicate sul sito [www.luceverde.it](http://www.luceverde.it) nella sezione "news"

---

<sup>1</sup> Dati su base annuale

Di seguito, si riepilogano i livelli di servizio standard:

- a) Luceverde Roma:
  - i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 3.000 unità;
  - ii. NOTIZIARI VIDEO: 200 unità;
  
- b) Luceverde Milano:
  - i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 2.000 unità;
  - ii. NOTIZIARI VIDEO: 200 unità;
  
- c) Luceverde City<sup>2</sup>:
  - i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 6.000 unità;
  
- d) Luceverde Italia<sup>3</sup>:
  - i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 1.500 unità;
  - ii. NOTIZIE INSERITE SU PIATTAFORME (IM e Social) e sul Portale: 20.000 unità

## **B.2. Sviluppo Piattaforma:**

- B.2.1. progettazione ed adeguamento delle strutture di Front End/Back End: rilascio ed entrata in produzione prima release entro dicembre 2018;
- B.2.2. fornitura dei servizi di hosting e di amministrazione dei sistemi: si veda Scheda Tecnica "2";
- B.2.3. manutenzione del portale, dell'applicazione iOS e Android "Luceverde Radio", della piattaforma e assistenza tecnica in continuità con il contratto con AC I Informatica a cui si rimanda;

## **B.3. Potenziamento Portale:**

- B.3.1. LV Nazionale: Front End Web Luceverde Nazionale\_ Area riservata: rilascio ed entrata in produzione prima release entro dicembre 2018;
- B.3.2. LV Nazionale: implementazione nuove funzionalità Front End Web Luceverde Nazionale ed entrata in produzione prima release entro dicembre 2018;

## **B.4. Luceverde Radio:**

- B.4.1. Notiziari personalizzati ed integrazione piattaforma di infomobilità: rilascio ed entrata in produzione prima release entro dicembre 2018;
- B.4.2. diffusione dei notiziari automatizzato ed integrabile con i prodotti di regia multimediale in uso alle Radio/TV/Altri media: rilascio ed entrata in produzione prima release entro dicembre 2018

---

<sup>2</sup> Indipendenti dal numero delle città raggiunte dal servizio ma funzionali in base alla forza lavoro disponibile

<sup>3</sup> Info su base nazionale



**B.5. Luceverde Mobile:** rilascio ed entrata in produzione prima release entro dicembre 2018. In particolare:

- B.5.1. LV locale nuova Implementazione Applicazione Mobile Locale;
- B.5.2. LV nazionale nuova Applicazione Mobile nazionale;
- B.5.3. Sviluppo area riservata

**B.6. Contact Center Evoluto:** rilascio ed entrata in produzione prima release entro dicembre 2018. In particolare:

- B.6.1. Accoglienza ed individuazione del motivo della chiamata;
- B.6.2. Servizio Informativo Bollettino del Traffico;
- B.6.3. Servizio Informativo Tempi di Percorrenza

*Osservazione. Le attività relative al Punto B) Sistema autonomo di infomobilità ACI, segnatamente dal punto B.2 al punto B.6, come risulta dalle previsioni di spesa per l'esercizio 2018, assumono, ai fini della rendicontazione, un peso specifico di gran lunga superiore al peso specifico dei singoli prodotti di infomobilità (notiziari audio e video, notizie inserite in piattaforma, ecc.); sono infatti attività di ricerca, progettazione e sviluppo da cui discende buona parte della capacità produttiva di ACI Infomobility. Pertanto, qualsiasi ipotesi di valutazione metrica per ciascuna delle attività prevede una ponderazione che tenga conto del livello di complessità di ciascun servizio.*

## SCHEMA 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 istradarla verso il resto della rete.

## 2 LIVELLI DI SERVIZIO

Rispetto alla continuità di erogazione di elettricità, in generale alla resilienza degli impianti tecnologici asserviti al data center, si fissa un up-time di 99,5% calcolato h24 X 365gg; tale parametro tiene conto anche dell'eventuale fermo per manutenzione gli impianti tecnologici, pianificato normalmente in un fine settimana, a partire dal sabato pomeriggio.

Al riguardo è concordata e comunicata la data dell'eventuale fermo, almeno 20 gg. prima della sua effettuazione.

Per quanto riguarda l'infrastruttura della rete di comunicazione (Intranet ed Internet), si fissa un up-time di 99,8% calcolato h24 X 365gg, valore che include la disponibilità di tutti gli apparati e le connessioni presenti nel data Center di ACI Informatica ed utilizzate dal cliente.

Sono escluse dal calcolo del livello di servizio la disponibilità di tutte le linee geografiche di trasporto e degli apparati di proprietà del provider di comunicazione.

### 3      FINESTRE DI SERVIZIO

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

SERVIZI	MODALITÀ	LUNEDI - VENERDÌ	SABATO	DOMENICA - FESTIVI
<b>Supporto Sistemistico</b>	Presidio	8.30 – 18.00	----	----
	Reperibilità	00.00 – 8.30 18.00 -24.00	00.00- 24.00	00.00- 24.00
<b>Conduzione operativa</b>	Presidio	6.30 – 21.00	6.30 – 13.30	----

