



Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility

Documento di Budget 2020

ACI Infomobility

In approvazione CG
dic. 2019



- Introduzione
- Budget 2020, Confronto vs 2019
- Linee di Attività
- Budget 2020
- Struttura Organizzativa
- Back up

Introduzione

Ipotesi alla base del Budget 2020

1/3



❑ Attuazione del Piano Triennale 2020-2022:

- Evoluzione tecnologica della piattaforma applicativa («*Traffic Over voice*»)
- Ulteriore Potenziamento portale Luceverde.it
- Luceverde Broadcast (nuovo piano editoriale per la testata Luceverde)
- Luceverde Mobile (implementazioni App locale e nazionale ed integrazioni con assistenti virtuali)
- Avvio a regime del Contact Center 2.0 (Sistema informativo telefonico)
- Luceverde City (incremento sistematico di 3 città annue), in collaborazione con Polizie Locali

❑ Nuovo programma di Ricerca e Sviluppo (R&D):

- «Connected Car»
- Guida autonoma
- Altri progetti strategici (Notifica tratte ad alta incidentalità)

Introduzione

Ipotesi alla base del Budget 2020

2/3



- ❑ Efficientamento Sedi operative: completamento allocazione sulla nuova sede di Largo Somalia di tutta l'area Operations per sinergie ed economie di scala. Riconversione e ristrutturazione del piano seminterrato e realizzazione sale regia, sale registrazione e sale riunioni.

- ❑ Costi diretti interni: armonizzazione contratti e contrattazione integrativa;

- ❑ Costi indiretti: variazione costi indiretti per nuovo assetto organizzativo rispetto al 2019 (con particolare riferimento agli ulteriori investimenti nella **Nuova Sede Operativa**);

Introduzione

Ipotesi alla base del Budget 2020

3/3



- ❑ ACI Infomobility, società in house di primo livello per l'Ente, nell'esercizio delle sue attività sviluppa iniziative e progetti a supporto della mobilità allo scopo di accrescere valore per L'Automobile Club.

*In coerenza con il mandato assegnatole, la realizzazione di ogni nuova iniziativa dalla quale derivi un accrescimento del valore del patrimonio dell'Ente (**investimento**), sarà capitalizzata nel patrimonio dell'Ente. Dunque, si tratterà di Investimenti (capex) direttamente contabilizzati sul Bilancio (Patrimonio) dell'Ente.*

Pertanto, ACI Infomobility, operando come articolazione operativa dell'Ente, emetterà una fatturazione verso lo stesso Ente, attestante le spese sostenute a vario titolo per la realizzazione e messa in esercizio della commessa, oltre alle necessarie spese di funzionamento della società («costi indiretti»).



➤ Introduzione

➤ Budget 2020, Confronto vs 2019

➤ Linee di Attività

➤ Budget 2020

➤ Struttura Organizzativa

➤ Back up

Budget 2020

Confronto vs 2019



val in €k



	2019 BGT app	FCT 2019	BGT 2020	BGT 20 vs BGT 19	BGT 2020 vs fct 2019
FATTURATO	5.882	5.008	5.402	(480)	394
COSTI DIRETTI ESTERNI	2.251	1.570	1.823	(428)	253
<i>di cui capex</i>	1.565	1.028	1.187	(378)	160
COSTI DIRETTI INTERNI	2.428	2.372	2.428	-	57
Personale (unità)	55	55	55	-	-
COSTI INDIRETTI	1.198	1.060	1.145	(52)	85
Amm.ti	6	6	6	-	-

Permane la crescita delle attività e delle iniziative strategiche anche nel 2020, con un incremento del fatturato rispetto alle previsione di chiusura 2019 di 394 k€



Linee di Attività

1. Luceverde City

2. Digital
3. Contact Center
4. Broadcast&Webcast
5. R&D

1) Luceverde City_1/2

A Luglio **2019** i servizi Luceverde sono attivi in **9 città**:

❑ Milano, Genova, Vicenza, Modena, Pescara, Roma, Velletri, Salerno, Trapani;

A fine **2019** si prevedono ulteriori **3 città**:

❑ Prato, Napoli, Trieste.



2020 → città potenziali: Ancona, Palermo, Bergamo, Padova. Numero città a fine 2020: **15**

Nel 2020 sarà diffusa una nuova modalità automatica di realizzazione dei notiziari, in voce artificiale e linguaggio naturale.

Pacchetto standard di servizi:

redazione dei notiziari, integrazione dati in piattaforma e pubblicazione di informazioni di rilievo sul sito Luceverde, collegamenti con emittenti locali, assistenza e supporto tecnico.

1) Luceverde City_2/2



Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni* (manutenzione, canoni assistenza e <i>capex ACI</i>)	403
<i>di cui capex ACI</i>	233
Costi diretti interni (personale, # 16 fte)	739
Costi indiretti (spese generali e staff)	322

(*) Note. Valorizzati:

- ☐ l'entrata in produzione del progetto relativo al T.O.V.;
- ☐ l'allocazione Capex ACI per Nuova Riorganizzazione delle funzioni di business «Seminterrato Somalia»



Linee di Attività

1. Luceverde City
2. Digital
3. Contact Center
4. Broadcast&Webcast
5. R&D

L'evoluzione del sito **web** consentirà un presidio nazionale articolato sull'integrazione delle informazioni tra fonti locali e nazionali. Il processo di adesione delle PAL (Pubbliche Amministrazioni Locali) accrescerà il valore aggiunto del servizio dal punto di vista del «sistema Italia».

Sarà sviluppata l'attuale area riservata ai soci ACI consentendo **la pianificazione di percorsi in funzione delle condizioni del traffico** e lo sviluppo di notiziari personalizzati intorno a punti di interesse.



L'evoluzione dell'**APP** sarà fortemente incentrata sulla necessità di erogare **servizi flessibili e personalizzati** nonché di evolvere i contenuti del canale broadcast.

Nel 2020 saranno implementate le funzioni che consentiranno ai soci ACI di usufruire di **notiziari personalizzati** su propri percorsi o propri punti di interesse.

L'evoluzione di queste funzioni prevede la diffusione di servizi quali la ricezione di **notifiche audio in movimento** sul proprio intorno o su punti di interesse o percorsi. Sarà approfondita la possibilità di offrire servizi integrati su sistemi di bordo automotive e strumenti per il pagamento.

Inoltre sarà sviluppato un nuovo servizio nel settore del turismo dedicato ai soci di Automobile Club Europei.



In ambito **Smart Assistance** si prevede di sviluppare funzionalità che attraverso assistenti virtuali, come Google Assistant e Amazon Alexa, permetteranno di usufruire dei servizi Luceverde : es. «Google dimmi la situazione del traffico sul percorso Casa/Ufficio»

WEB

Il Piano di sviluppo prevede, per il 2020, ulteriori attività di investimento sul portale Luceverde sul quale esporre le informazioni presenti sulla piattaforma di infomobilità. L'evoluzione del sito web consentirà di consolidare sia il presidio nazionale articolato sull'integrazione delle informazioni tra fonti locali e nazionali sia l'ottimizzazione dell'area riservata dalla quale l'utente potrà selezionare il mix di contenuti che vuole visualizzare sul portale.

I nuovi sviluppi sw dedicati al front end del portale Luceverde sono relativi:

- ☐ All'esposizione di servizi personalizzati accessibili all'utente dall'area riservata (ad es. bollettini in base alla posizione e ai punti di interesse);
- ☐ Allo sviluppo delle componenti necessarie all'acquisizione e all'esposizione di sempre maggiori informazioni attinenti la mobilità e il territorio, anche attraverso l'integrazione con i sistemi eventualmente già disponibili alle singole realtà locali (ad es. Verbatel e altri connettori con piattaforme esterne);
- ☐ All'arricchimento del sito con i contenuti del canale webcast;
- ☐ Sperimentazione ed esposizione di servizi evoluti e automatici di produzione di bollettini di area e di route planing in realtime integrando dati Luceverde, Floating Car Data, Altre Fonti Istituzionali;
- ☐ Esposizione nel portale di dati e info acquisiti da servizi esterni alle fonti ACI, ad esempio: posizione colonnine ricarica elettrica, stalli sosta taxi, gli stalli di sosta dei veicoli in condivisione, parcheggi, distributori e prezzi benzina
- ☐ All'Integrazione nel portale di una nuova modalità di condivisione dei contenuti sui social network dei contenuti di infomobilità



APP

Il Piano prevede per il 2020 ulteriori sviluppi tecnologici sulle Applicazioni Mobile, al fine di far fronte alla sempre crescente necessità di erogare servizi personalizzati. Nel 2020 si intende sperimentare la funzione di pagamento di servizi di terze parti. Nel corso del 2020 il set di informazioni a disposizione si arricchirà con nuove informazioni, come ad esempio, la posizione delle colonnine per la ricarica di veicoli elettrici, i parcheggi dei Taxi, gli stalli di sosta dei veicoli in condivisione e il servizio di chiamata assistenza ACI dall'APP.

Tali implementazioni riguarderanno:

- ❑ La sperimentazione di funzioni di pagamento di servizi di terze parti (ad es. parcheggi)
- ❑ Lo sviluppo delle componenti necessarie all'acquisizione e all'esposizione di sempre maggiori informazioni attinenti la mobilità e il territorio, anche attraverso l'integrazione con i sistemi eventualmente già disponibili alle singole realtà locali (ad es. Verbatel e altri connettori con piattaforme esterne);
- ❑ L'esposizione di ulteriori dati e info acquisiti da servizi esterni alle fonti ACI, ad esempio: posizione delle colonnine per la ricarica di veicoli elettrici, i parcheggi dei Taxi, gli stalli di sosta dei veicoli in condivisione e il servizio di chiamata assistenza ACI dall'APP.
- ❑ L'ottimizzazione dei sistemi di interrogazione e presentazione dei servizi al fine di fruire di una informazione del tutto personalizzabile sulla base delle preferenze dell'utente;
- ❑ Sperimentazione ed esposizione di servizi evoluti e automatici di produzione di bollettini di area e di route planning in realtime integrando dati Luceverde, Floating Car Data, Altre Fonti Istituzionali;
- ❑ L'integrazione nel portale di una nuova modalità di condivisione dei contenuti sui social network dei contenuti di infomobilità



Smart Assistance

Il Piano prevede per il 2020 l'avvio dello sviluppo di funzionalità che attraverso assistenti virtuali, come  Google Assistant e  Amazon Alexa, permetteranno di usufruire dei servizi  luceverde attraverso l'interazione vocale.

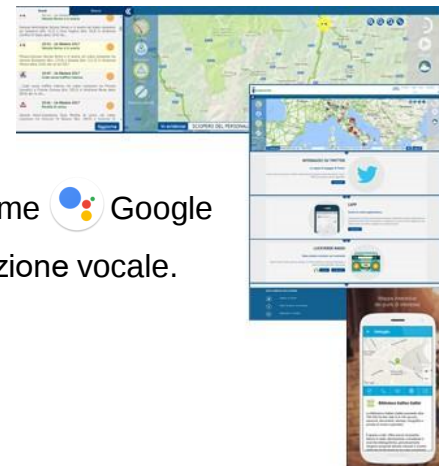
Di seguito si riportano alcuni esempi:

 Utente: «Hey Google dimmi la situazione del traffico sul percorso Casa/Ufficio».

 Google Home: «Il tempo di percorrenza per l'ufficio è di 15 minuti, si registra un incidente...»

 Utente: «Buongiorno Alexa»

 Alexa: «Buongiorno, oggi il cielo è sereno, la temperatura esterna è di 30 gradi e il traffico per l'ufficio risulta scorrevole...»





Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni* (manutenzione, canoni assistenza e <i>capex</i> ACI)	659
<i>di cui capex ACI</i>	529
Costi diretti interni (personale, # 10 fte)	469
Costi indiretti (spese generali e staff)	325

(*) Note. Valorizzati:

- ☐ gli sviluppi sw da ACI Informatica;
- ☐ L'allocazione Capex ACI per Nuova Riorganizzazione delle funzioni di business < Seminterrato Somalia>



Linee di Attività

1. Luceverde City
2. Digital

3. Contact Center

4. Broadcast&Webcast
5. R&D

3) Contact Center_1/3

Con il **Contact Center** evoluto si è inteso realizzare un servizio informativo telefonico in grado 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**, in linea con la particolare sensibilità di ACI nella promozione di campagne sulla sicurezza stradale.



Il servizio di Contact Center evoluto è basato sull'utilizzo combinato di operatori fisici e 2 "Agenti Virtuali Conversazionali" (AVC) che sono in grado di offrire le giuste risposte a fronte di specifiche richieste dell'utente:

- ☐ notiziari Luceverde City
- ☐ servizio automatico Around me, eventi intorno ad un punto determinato
- ☐ servizio segnalazioni, con passaggio chiamata ad operatore
- ☐ passaggio ad operatore per la richiesta di ulteriori informazioni.

È ferma intenzione della Società quella di configurarsi come **centro servizi anche per altre società della federazione ACI che avessero la necessità di erogare servizi di customer service** a vario titolo, attraverso una infrastruttura opportunamente dimensionata e scalabile per far fronte a esigenze crescenti.

3) Contact Center_2/3



In particolare, nel corso del 2020 è prevista:

- ☐ l'estensione del Contact Center evoluto alle **città incluse nel programma Luceverde City**;
- ☐ l'integrazione con il **Customer Relationship Management ACI** (CRM Microsoft Dynamics);
- ☐ la realizzazione di una **campagna informativa per promuovere il servizio** anche attraverso i canali ACI;
- ☐ l'attivazione di un servizio automatico di **riconoscimento dei soci ACI, attraverso l'interazione tra Contact Center ed il CRM ACI**;
- ☐ l'attivazione di un **nuovo servizio premium** (tramite Agente Virtuale) dedicato ai Soci ACI.

3) Contact Center_3/3



Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni (manutenzione, canoni assistenza e <i>capex</i> ACI)	407
<i>di cui capex ACI</i>	211
Costi diretti interni (personale, # 19 fte)	858
Costi indiretti (spese generali e staff)	272

(*) Note. Valorizzati:

- ☐ Sviluppi sw on demand come da Bando Europeo;
- ☐ Opex Nuova Sede ricorrenti;



Linee di Attività

1. Luceverde City
2. Digital
3. Contact Center
4. Broadcast&Webcast
5. R&D

4) Broadcast&Webcast_1/3



Saranno effettuati nuovi investimenti nell'ambito del servizio broadcast al fine di:

- ☐ raggiungere un numero di **emittenti radiofoniche** in grado di assicurare una buona copertura nazionale;
- ☐ evolvere il notiziario audio video tradizionale mediante la realizzazione di **trasmissioni in diretta** allo scopo di accrescere significativamente la consistenza e rilevanza del brand Luceverde (accordi già sottoscritti con Radio Globo, con Rai 3 «Buongiorno Regione»);
- ☐ generare delle **partnership con le emittenti** al fine di condividere idee e programmi di reciproco interesse (rafforzamento del marchio e della *vis* attrattiva Luceverde, più in generale Infomobility);
- ☐ Personalizzare i contenuti della webradio, grazie ad il piano di **podcasting** (Guida la Musica, ecc.);
- ☐ diffondere presso le **delegazioni AC un dispositivo web radio** che permetta di far conoscere la web radio Luceverde a tutti gli utenti che si recano nelle delegazioni.

4) Broadcast&Webcast_2/3



Per il 2020 sono previsti 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.

In dettaglio si prevede:

- ☐ 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;
- ☐ Il completamento della web radio personalizzata e dedicata ai soci ACI, con la possibilità di scegliere contenuti di interesse mediante un nuovo **servizio di podcasting**;
- ☐ La realizzazione di meccanismi utili al monitoraggio dell'audience;
- ☐ L'avvio di un pilota per la **diffusione della web radio Luceverde presso le delegazioni di un ACP**

4) Broadcast&Webcast_3/3



Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni * (manutenzione, canoni assistenza e <i>capex</i> ACI)	145
<i>di cui capex ACI</i>	135
Costi diretti interni (personale, # 6 fte)	292
Costi indiretti (spese generali e staff)	130

(*) Note. Valorizzati:

- ☐ Capex ACI per realizzazione nuove sale Regia e Registrazione;
- ☐ Corsi di formazione professionale tecnico/specialistica Broadcast;
- ☐ Allocazione Capex ACI per Nuova Riorganizzazione delle funzioni di business <Seminterrato Somalia>



Linee di Attività

1. Luceverde City
2. Digital
3. Contact Center
4. Broadcast&Webcast

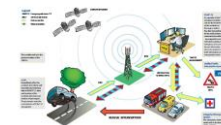
5. R&D

Nell'ambito delle opportunità di sviluppo dell'infomobilità si prevede di intensificare le attività di R&D sviluppando iniziative che abbiano come base gli asset a disposizione di ACI Infomobility.

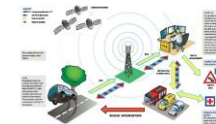
In particolare verranno svolte attività sui seguenti ambiti:

- ☐ Connected Car;
- ☐ Tommy;
- ☐ Guida autonoma;
- ☐ MaaS;

Inoltre, nell'ottica di adeguare i servizi al paradigma della Smart Road e di aumentare la completezza dei dati già disponibili, saranno svolte attività nell'ambito dei Sistemi Intelligenti di Trasporto (ITS), in particolare collaborando più attivamente con gli altri Club Europei su iniziative e progetti europei.



Il Piano prevede per il 2020 l'ampliamento delle sperimentazioni relative ai servizi Connected Car e Tommy, in particolare saranno condotte le seguenti attività:



❑ **Connected Car:**

- Avvio della sperimentazione di un nuovo servizio, in collaborazione con **ACI Vallelunga**, rivolto ai clienti B2B che acquistano i corsi di guida sicura, in ottica di miglioramento del comportamento di guida dei dipendenti aziendali con meccanismi premianti e di gamification;
- studio di fattibilità dell'evoluzione del servizio in ottica predittiva;

❑ Tommy: avvio sperimentazione **servizio in altri ambiti** (es. stalli ricarica elettrica, carsharing...);



❑ Guida autonoma: **svolgimento di una survey** destinata agli utenti di un sistema di navetta guida autonoma;

❑ Avvio progetto «**Notifica tratte ad alta incidentalità**» (analisi, standardizzazione e verifica corretta georeferenziazione DB ACI)



Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni *(manutenzione, canoni assistenza e <i>capex</i> ACI)	210
<i>di cui capex ACI</i>	80
Costi diretti interni (personale, # 1 fte)	70
Costi indiretti (spese generali e staff)	96

Nell'ambito del comparto R&D (Research and Development) sono ricompresi i progetti sperimentali che siano dotati delle seguenti caratteristiche:

- ☐ Avere una forte componente di innovazione tecnologica, sia in termini incrementali su processi o servizi/prodotti esistenti sia radicali per nuovi processi o servizi;
- ☐ Avere una connotazione sperimentale ma coerente con le linee guida e gli obiettivi preminenti dell'Automobile Club d'Italia

*Note: valorizzati investimenti ACI riconducibili allo sviluppo del Connected car in relazione alla «Guida sicura»



- Introduzione
- Budget 2020, Confronto vs 2019
- Linee di Attività
- **Budget 2020**
- Struttura Organizzativa
- Back up



Riepilogo per commessa

ESERCIZIO 2020 BGT						
	LUCEVERDE City	WEB & MOBILE	CONTACT CENTER	BROADCAST	R&D	TOTALE
FATTURATO	1.432	1.446	1.520	576	428	5.402
COSTI DIRETTI	1.142	1.127	1.264	438	280	4.251
<u>Costi diretti Esterni</u>	403	659	407	145	210	1.823
Costi (Manutenzione ordinaria, canoni, oneri tecnologici)	170	130	196	10	130	636
Capex Ente	233	529	211	135	80	1.187
<u>Costi diretti Interni (Personale)</u>	739	469	858	292	70	2.428
#	16	10	19	6	1	53
COSTI INDIRETTI	322	325	272	130	96	1.145
Ammortamenti	-	3	2	2		6

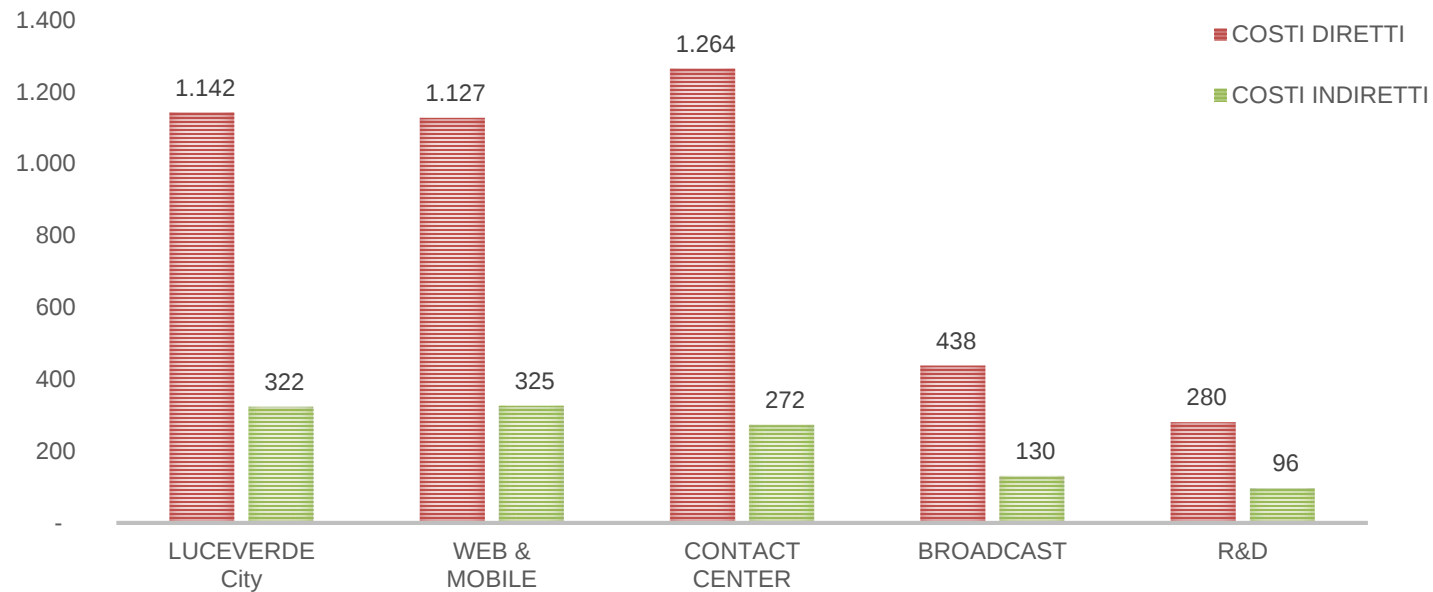
Budget 2020

dettaglio costi diretti / indiretti



val in €k

DETTAGLIO COSTI DIRETTI / INDIRETTI



Budget 2020

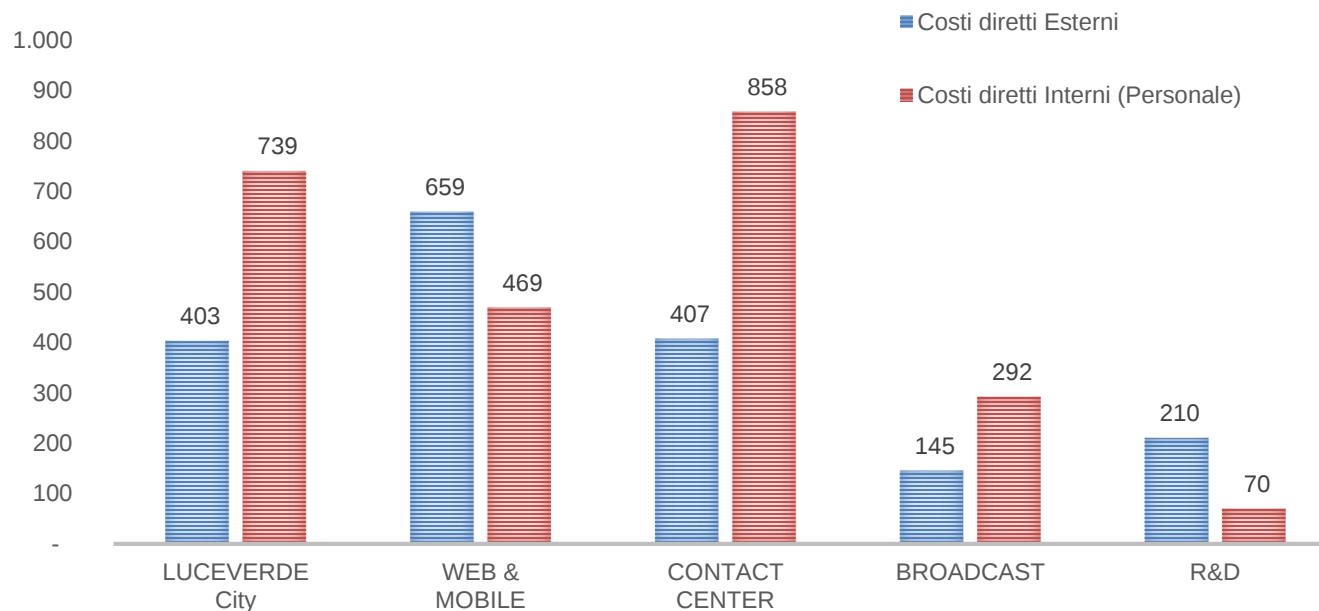
dettaglio costi diretti



val in €k



DETTAGLIO COSTI DIRETTI



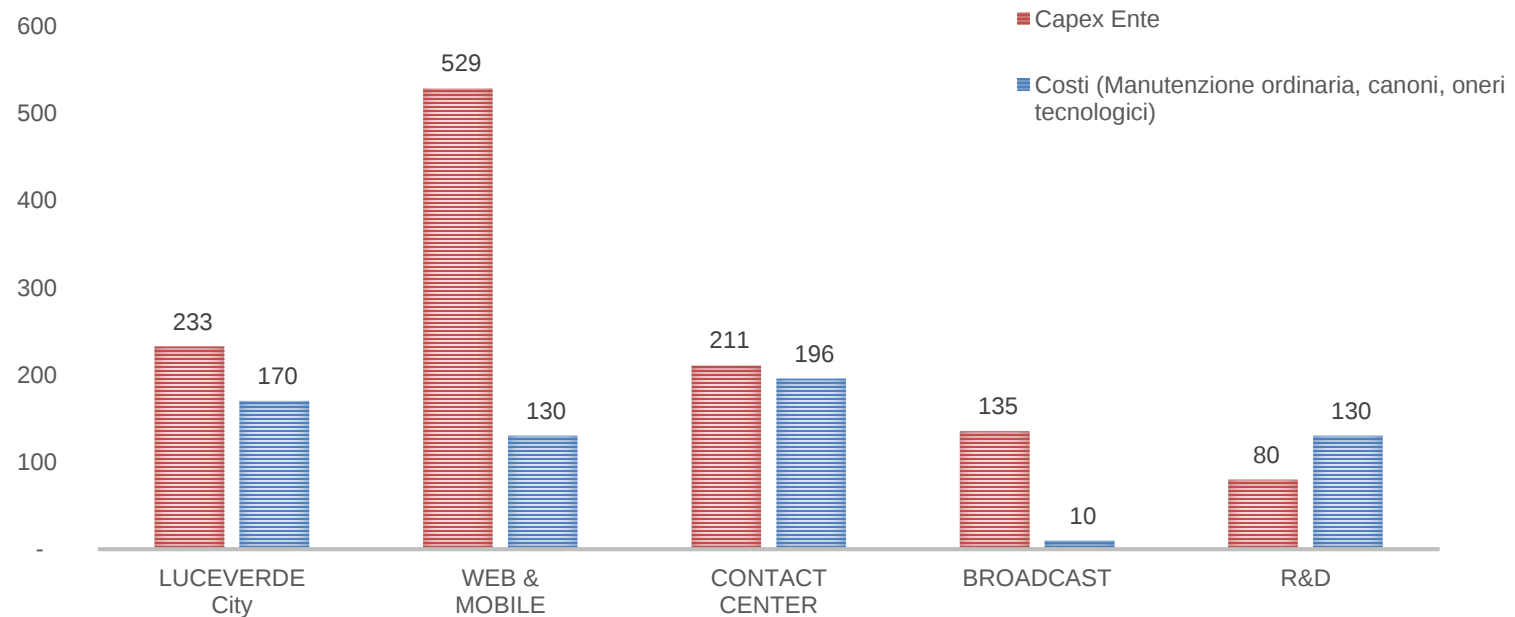
Budget 2020

dettaglio costi diretti esterni



val in €k

DETTAGLIO COSTI DIRETTI ESTERNI



Budget 2020

dettaglio costi indiretti (spese generali) per cdc



val in €k



val in €k

importi in euro k	Luceverde Portale	Luceverde Mobile	Luceverde Broadcast	Contact Center	Luce verde City	R&D	TOTALE
TOTALE*	147	178	130	272	322	96	1.145
Presidenza (GOV)	37	44	32	85	80	24	303
Direzione Generale**	64	78	57	149	141	42	531
Operations	11	13	10	25	24	7	90
IT	9	11	8	11	20	6	66
Logistica (uffici e Telefonia)	26	32	23	1	57	17	156

(*) Previsione impatto economico relativo ai Costi per l'estensione della Sede di Largo Somalia («Piano Seminterrato»): es. 2020: 91,4 k€ k€:

1. Locazione: **30k€** annui; a regime, dal 2021 saranno 40 k€
2. Altri opex (Utenze varie, manutenzioni pulizie, noleggi, connettività): **61,4 k€ k€** annui;

(**) Nei costi della Direzione Generale sono ricompresi «altri costi gestionali in house», relativi al margine operativo in house per Imposte e tasse, calcolato sulla base della incidenza % della spesa della singola commessa sul totale fabbisogno.



- Introduzione
- Budget 2020, Confronto vs 2019
- Linee di Attività
- Budget 2020
- **Struttura
Organizzativa**
- Back up

Struttura Organizzativa 1/3



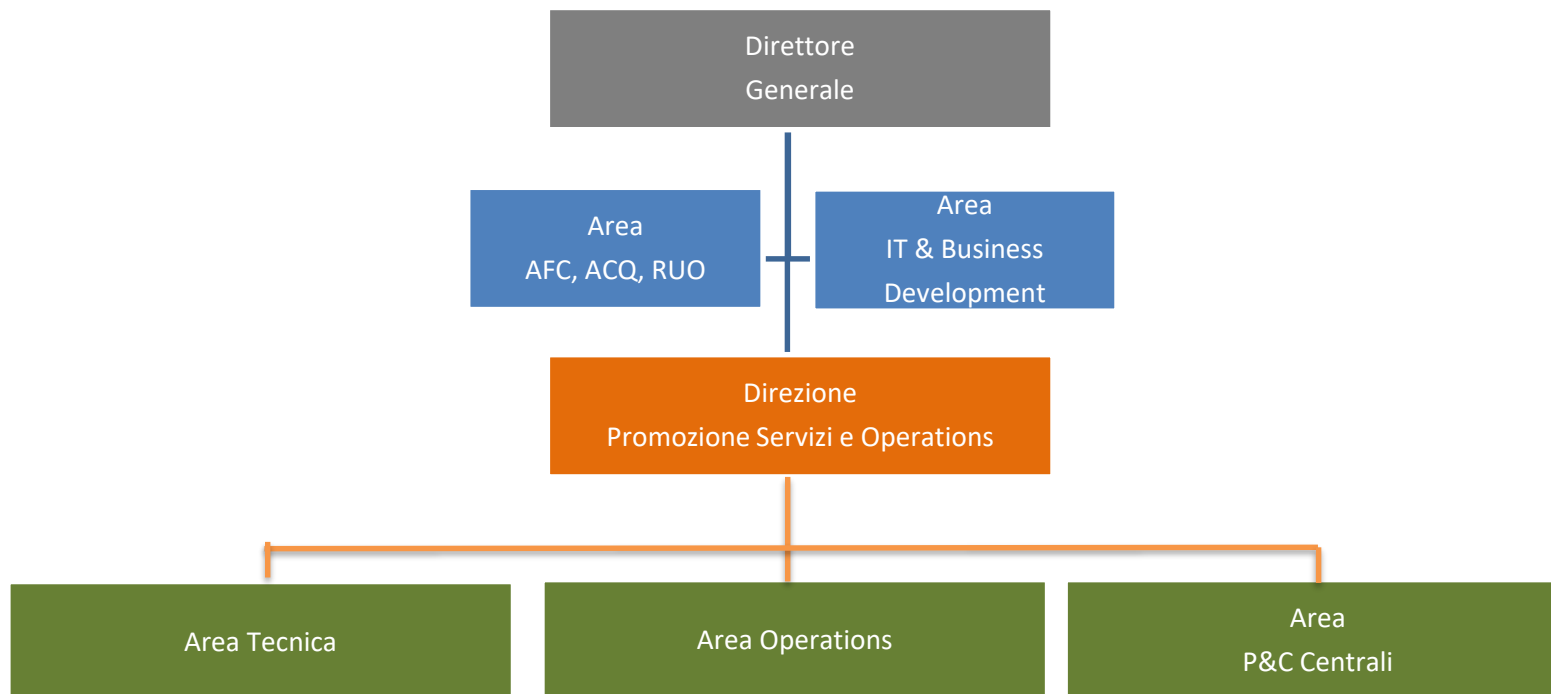
Nel corso del 2020-2022 si consolida il processo di **riorganizzazione delle funzioni** di staff e dei processi operativi e gestionali al fine di disporre di un assetto organizzativo coerente con il mandato assegnato dall'Automobile Club d'Italia ed in grado di cogliere tempestivamente i cambiamenti del mercato. Verrà adeguata l'organizzazione al taglio più progettuale/tecnologico e meno operativo/redazionale, rivolgendo, nel contempo, maggiore attenzione alle strutture preposte alla compliance pubblica:

- ❑ Nel 2020 consolidamento della Struttura line e staff, a regime da inizio anno (Resp. Acquisti, Resp.IT);
- ❑ Nel 2021 un potenziamento nelle aree di business Contact Center e Broadcast;
- ❑ Nel 2022 un ulteriore necessario potenziamento nelle commesse, in particolare per l'avvio del progetto di «Radiovisione» .



Organigramma ACI Infomobility

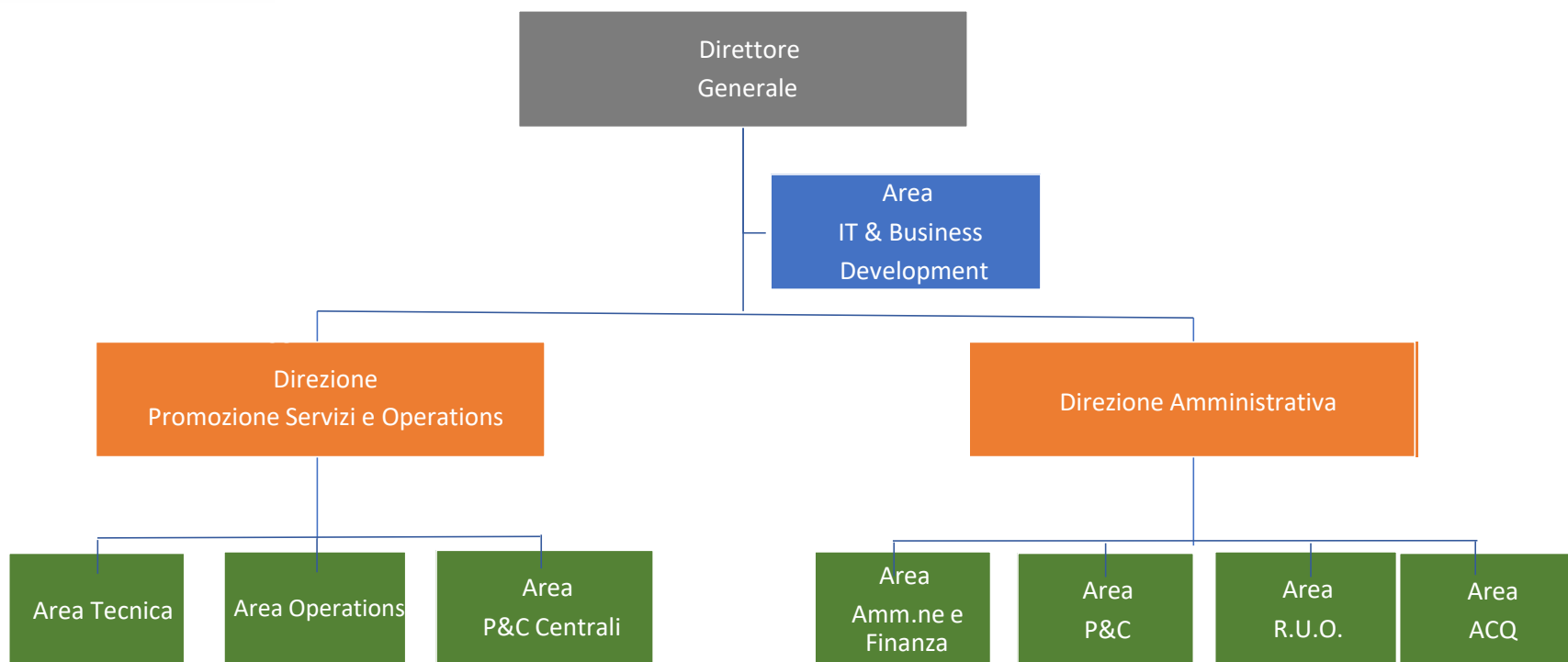
As is





Organigramma ACI Infomobility

TO be 2020





Back up

Budget 2020

dettaglio costi indiretti (spese generali) per cdc

	Dettaglio Costi di Struttura						
importi in euro k	Luceverde Portale	Luceverde Mobile	Luceverde Broadcast	Contact Center	Luce verde City	R&D	TOTALE
TOTALE	147	178	130	272	322	96	1.145
Presidenza (GOV)	37	44	32	85	80	24	303
Compensi CdA e Coll. Sind.	32	39	28	75	71	21	266
Consulenze	4	5	4	9	9	3	33
Spese di Viaggio	0	0	0	1	1	0	3
Direzione Generale	64	78	57	149	141	42	531
Consulenza del Lavoro	4	4	3	8	8	2	30
Consulenze Tecniche (rev bilanci e consul ammva)	6	7	5	13	13	4	48
Spese Legali e Notarili	4	4	3	8	8	2	30
Spese di Viaggio	1	1	1	3	2	1	9
Resp AFC	26	31	23	60	57	17	214
Service Acquisti ACI INF	-	-	-	-	-	-	-
e-procurement	2	3	2	5	5	1	19
Altri costi di Gestione in house (MO)	21	25	18	48	45	13	170
Formazione e Comunicazione	0	1	0	1	1	0	4
Altro (leasing, spese varie..)	1	1	1	2	2	1	8
Operations	11	13	10	25	24	7	90
Consulenze (altre consulenze operations) e Formazione	5	6	4	11	11	3	40
Spese di Viaggio	2	3	2	5	5	1	18
Contributi Associativi e all'autorità (ROC)	2	2	1	4	3	1	13
Altre spese (leasing auto, etc.)	2	3	2	6	5	2	20
IT	9	11	8	11	20	6	66
Consulenze	-	-	-	-	-	-	-
Service AG	4	5	4	-	10	3	27
Canoni (sw e connettività, inclusa nuova sede Lgo S.)	3	3	2	6	6	2	21
Altre spese IT (manutenzione e assistenza ERP)	2	3	2	5	5	1	18
Logistica (uffici e Telefonia)	26	32	23	1	57	17	156
Uffici	10	12	9	-	22	7	60
telefonia	1	1	0	1	1	0	5
Nuovi Uffici (Locazione Largo Somalia SEMIN)	5	6	4	-	11	3	30
Nuovi Uffici (Largo Somalia SEMIN DOTAZ OPEX)	10	13	9	-	23	7	61

Budget 2020

dettaglio costi/mansioni diretti HR



HR dettaglio COSTI

val in €k

TOTALE CD DIRETTO STD	53	2.253
------------------------------	-----------	--------------

TOTALE Pers. INDIRETTO	3	214
-------------------------------	----------	------------

TOT	56	2.466
------------	-----------	--------------

premialità *		175
---------------------	--	------------

COSTO AZIENDA TOTALE DIRETTO 2.428
con premialità *

COSTO AZIENDA TOT	56	2.641
--------------------------	-----------	--------------

* comprende premi individuali personale dirigente e non, accantonamento hp conciliazioni e u.v.



Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility

FINE



LIVELLI DI SERVIZIO

“Piano degli obiettivi e degli standard di qualità dei servizi in affidamento ad ACI Infomobility “anno 2020.

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 2020, indicate nella Convenzione tra ACI ed ACI Infomobility e nel documento di budget, la cui congruità, in termini di relazione tra fattibilità e costi è certificata dal Documento Allegato 6 “Studio di congruità sull'offerta dei servizi di ACI Infomobility S.p.A.”

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

✓ - **Broadcast&Webcast**

- Reingegnerizzazione del processo di distribuzione dei notiziari (deploy notiziari);
- Completamento della web radio personalizzata e dedicata ai soci ACI, con la possibilità di scegliere contenuti di interesse mediante la nuova APP Luceverde Radio con servizio di podcasting;
- Sviluppo contenuti Podcast in collaborazione con il network ACI (L'Automobile, ACI Sport, ACI Informatica ecc.);
- distribuzione di nuovi contenuti podcast attraverso la piattaforma speaker;
- Sviluppo partnership con emittenti radio per condividere idee e programmi di reciproco interesse.

✓ - **Digital**

- Evoluzione del sito WEB;
- Evoluzione delle App;
- Sviluppo funzionalità dedicate a Google Assistant e Amazon Alexa.

✓ **Contact Center**

- Sviluppo con estensione del servizio di Contact Center evoluto alle città incluse nel programma Luceverde City;
- Sviluppo del servizio di Contact Center evoluto basato sull'utilizzo combinato di operatori insieme ad “Agenti Virtuali Conversazionali” (AVC) in grado di offrire le giuste risposte a fronte di specifiche richieste dell'utente (info viabilità sul percorso, eventi, info trasporto pubblico, dati meteo etc.);
- sviluppo riconoscimento automatico dei Soci ACI attraverso il numero chiamante.

✓ **Luceverde City**

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

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

✓ **Progetti di ricerca e sviluppo**

- Avvio del progetto «Notifica tratte ad alta incidentalità» (analisi, standardizzazione e verifica corretta georeferenziazione DB ACI)
- Sviluppo di un pilota per la diffusione della web radio Luceverde presso le delegazioni di un ACP

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

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

Con riferimento allo standard di qualità dei servizi da raggiungere per il 2020 essi dovranno garantire uno standard di funzionalità in termini di prestazioni e servizi erogati indicati nella scheda tecnica allegata al presente documento.

SCHEDA TECNICA "1"

STANDARD DI QUALITA' dei SERVIZI

A. Sistema autonomo di infomobilità ACI

A.1. Luceverde City

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

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

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

Di seguito, si riepilogano i livelli di servizio standard:

a) Luceverde Roma:

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

b) Luceverde Milano:

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

c) Luceverde City¹:

- i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 7000 unità;

d) Luceverde Italia²:

- i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 1.500 unità;
- ii. NOTIZIE INSERITE SU PIATTAFORME IM e sul Portale: 20.000 unità

A.2. Broadcast&Webcast:

- A.2.1. Completamento della web radio personalizzata e dedicata ai soci ACI, attraverso l'APP Luceverde Radio, con la possibilità di scegliere contenuti di interesse mediante il nuovo servizio di podcasting;
- A.2.2. Sviluppo e personalizzazione dei contenuti podcast in collaborazione con il network ACI (L'Automobile, ACI Sport, ACI Informatica ecc.)
- A.2.3. Raggiungere un numero di emittenti radiofoniche in grado di assicurare una buona copertura nazionale;

A.3. Luceverde Portale e Mobile (Digital):

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

² Info su base nazionale

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

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

NnID	Nome KPI	Descrizione	Modalità di calcolo	Parametri SLA/ Time Slot	Target	Riferimento temporale
KPI_AINF_07	Manutenzione applicativa Adattativa	Adeguamento adattativo della procedura applicativa	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Entro le tempistiche attuative imposte dalla normativa di riferimento.	90%	Semestrale
KPI_AINF_08	Manutenzione applicativa Evolutiva	Adeguamento evolutivo della procedura applicativa supportato da un ordine della Committente (3)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Entro la data pattuita	70,0%	Semestrale
KPI_AINF_09	Disponibilità del servizio Luce Verde	Disponibilità del servizio Luce Verde	Rapporto in percentuale tra i minuti di disponibilità effettiva e i minuti di disponibilità definiti nel periodo di riferimento	Availability	89,5%	Semestrale

Note:

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

A.4. Contact Center

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

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

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

- NOTIZIE SOCIAL INSERITE: inserimento di notizie "Social" pari a circa 20.000 unità;
- TELEFONATE AL SERVIZIO CC: prevista la gestione di un numero medio annuo di circa - 10.000 chiamate

³ Dati su base annuale

SCHEDA TECNICA "2"

Servizi di Hosting

1 CARATTERISTICHE DEL DATACENTER

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

1.1 Caratteristiche dei locali

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

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

1.2 Sicurezza degli accessi

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

1.3 Monitoraggio degli impianti tecnologici

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

1.4 Monitoraggio dei sistemi e dei servizi

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

1.5 Connettività ad Internet

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

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

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

2 LIVELLI DI SERVIZIO

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

ID	Nome KPI	Descrizione	Modalità di calcolo	Parametri SLA/ Time Slot	Target	Riferimento temporale
KPI_AINF_01	Manutenzione applicativa Correttiva BLOCCANTE: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: Immediato	99,2%	Semestrale
KPI_AINF_02	Manutenzione applicativa Correttiva URGENTE: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: entro la giornata lavorativa	90,0%	Semestrale

KPI_ AINF_03	Manutenzione applicativa Correttiva ALTRA: Pianificazione	Tempo di Pianificazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di pianificazione	Tempo di Pianificazione: Entro 15 giorni	80,0%	Semestrale
KPI_ AINF_04	Manutenzione applicativa Correttiva BLOCCANTE: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (1)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 12 ore	99,2%	Semestrale
KPI_ AINF_05	Manutenzione applicativa Correttiva URGENTE: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (2)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 1 settimana	90,0%	Semestrale
KPI_ AINF_06	Manutenzione applicativa Correttiva ALTRA: Realizzazione	Tempo di realizzazione dell'adeguamento correttivo della procedura applicativa (2)	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di effettuazione dell'intervento di manutenzione, con la data reale di effettuazione	Tempo di realizzazione: Entro 2 mesi	80,0%	Semestrale
KPI_ AINF_07	Manutenzione applicativa Adattativa	Adeguamento adattativo della	Confronto tra la data (milestone), concordata con la Committente, di	Entro le tempistiche attuarie imposte	100%	Semestrale

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

Note:

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

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

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