

Evoluzione dell'applicazione *mobile*
“Travel Intoscana”
e realizzazione del sistema delle
applicazioni territoriali

CIG: 6261506635

Specifiche tecniche

Sommario

1.	Oggetto del servizio	3
1.1	Contesto di riferimento	3
1.2	Oggetto del servizio	3
1.2.1	Parte 1.....	3
1.2.2	Parte 2.....	3
1.3	Documenti di riferimento.....	4
2.	Specifiche tecniche	5
2.1	Parte 1	5
2.1.1	Estensioni generiche dell'applicazione "Travel Intoscana"	5
2.1.2	Realizzazione della funzione "I miei viaggi"	6
2.1.3	Estensione della API di accesso ai contenuti del CMS	7
2.2	Parte 2	8
2.2.1	Sistema software di base per le applicazioni territoriali	8
2.2.2	Realizzazione di applicazioni territoriali specifiche.....	9
2.3	Licenze software e trasferimento.....	9
2.4	Consegna e collaudo	10
3.	Manutenzione correttiva	11
4.	Tempistica.....	13

1. Oggetto del servizio

1.1 Contesto di riferimento

Il software applicativo denominato “Travel Intoscana” per dispositivi mobile è stato progettato per il funzionamento su *smartphone* e *tablet* basati su sistema operativi iOS e Android. Il software applicativo non prevede variante specializzate per *smartphone* e *tablet*, ma è un unico applicativo che si adatta automaticamente al dispositivo ospite.

Nella versione attuale, l’applicazione “Travel Intoscana” è un *reader* che utilizza una API specifica verso il CMS di Fondazione Sistema Toscana per il recupero delle informazioni. La realizzazione e manutenzione di tale API sul lato server e CMS è a carico di Fondazione Sistema Toscana e non fa parte dell’oggetto del servizio qui descritto.

L’applicazione “Travel Intoscana” è attualmente pubblicata su Apple Store e Google Play, tramite account messi a disposizione da Fondazione Sistema Toscana.

Il codice sorgente dell’applicazione “Travel Intoscana” è di proprietà di Fondazione Sistema Toscana.

1.2 Oggetto del servizio

L’oggetto del servizio qui descritto è organizzato in due parti, di cui la seconda è condizionata sospensivamente all’approvazione del progetto e al conferimento del mandato da parte della Regione Toscana:

- Parte 1: evoluzione e manutenzione correttiva dell’applicazione *mobile* “Travel Intoscana”.
- Parte 2: progettazione e realizzazione di un sistema che, partendo dalla realizzazione e dalla *user experience* di “Travel Intoscana”, consenta la produzione di applicazioni dedicate ad aree territoriali specifiche, con un pacchetto di contenuti predefinito e aggiornabile.

1.2.1 Parte 1

L’oggetto del servizio per la Parte 1 comprende:

- estensione dell’applicazione “Travel Intoscana” per includere la funzione “I miei viaggi” riservata agli appartenenti alla comunità “me intoscana”;
- diverse estensioni funzionali specifiche dell’applicazione “Travel Intoscana” meglio specificate nel seguito;
- manutenzione correttiva dell’applicazione “Travel Intoscana”, incluse le estensioni di cui sopra, per un periodo di dodici mesi solari a partire dalla data di collaudo delle estensioni qui specificate.

1.2.2 Parte 2

L’oggetto del servizio per la Parte 2 comprende:

- progettazione di un sistema per le applicazioni mobile territoriali, derivato per estensione dalla *user experience* e dal software dell’applicazione “Travel Intoscana” per la produzione di applicazioni specifiche legate a pacchetti di contenuti specifici;
- realizzazione del software di base del sistema per le applicazioni *mobile* territoriali, incluso il modulo di scaricamento e aggiornamento online dei pacchetti di contenuti specifici;

-
- utilizzo del software di base del sistema per la realizzazione di applicazioni specifiche, in numero e organizzazione da concordare, dedicate a particolari realtà territoriali.

1.3 Documenti di riferimento

- [1] Software applicativo, incluso il codice sorgente, di “Travel Intoscana” alla data di pubblicazione delle presenti specifiche, in versione iOS e Android, come attualmente disponibile su Apple Store e Google Play.
- [2] File “VTCard-xml-20140404.zip” contenente il file XML di specifica della API di accesso al CMS di Fondazione Sistema Toscana. *Riportato tra gli Allegati Tecnici del bando.*
- [3] API di accesso (XML e json) al CMS di Fondazione Sistema Toscana, accessibile a partire dalla URL: <http://www.turismo.intoscana.it/site/vtcard/default.xml>
- [4] File “workflowRevisioneMaplist-20150421.pdf”, di Fondazione Sistema Toscana, (NON ha valore di specifica del “look & feel” dell’interfaccia grafica). *Riportato tra gli Allegati Tecnici del bando.*
- [5] File “workflowMieiViaggi-20150421.pdf”, di Fondazione Sistema Toscana, che descrive il flusso funzionale della nuova applicazione (NON ha valore di specifica del “look & feel” dell’interfaccia grafica). *Riportato tra gli Allegati Tecnici del bando.*
- [6] Servizio di supporto alla mobilità “Muoversi in Toscana” di Regione Toscana, <http://www.regione.toscana.it/speciali/muoversi-in-toscana>.

2. Specifiche tecniche

2.1 Parte 1

2.1.1 Estensioni generiche dell'applicazione "Travel Intoscana"

ID	Descrizione
FUN.1	<p>Revisione della funzione "I miei media" al fine di provvedere alla visualizzazione immediata dei contenuti multimediali (eventualmente in <i>streaming</i> per i video) con possibilità di condivisione via link esterno e/o salvataggio in sistema esterno <i>cloud</i> (p.es. Dropbox).</p> <p>Si precisa che la piattaforma di riferimento attuale per i video di Fondazione Sistema Toscana è <i>Brightcove</i>: ne segue che la realizzazione di questa funzione deve essere compatibile con tale piattaforma.</p>
FUN.2	<p>Revisione della funzione "Preferiti". Deve essere migliorata l'organizzazione dei contenuti. Deve anche essere previsto il supporto alla funzione di <i>multiscreen</i> per gli appartenenti alla community "me intoscana" (vedi oltre).</p>
FUN.3	<p>Introduzione di una memoria per le scelte più recenti nella funzione "Punto di interesse", in modo che sia possibile inserire nuovamente punti selezionati in precedenza.</p>
FUN.4	<p>Modifica della funzione di cambio 'contestuale' (vale a dire all'interno di una <i>map</i> o una <i>maplist</i>) del "Punto di interesse": la richiesta di modifica del punto di interesse effettuata all'interno di una navigazione comporta il ritorno alla Home.</p>
FUN.5	<p>Introduzione della possibilità di inserire un preambolo prima della visualizzazione degli elementi <i>list</i>, possibilmente in HTML, al fine di poter aggiungere elementi descrittivi, sia testuali che grafici.</p>
FUN.6	<p>Ottimizzazione della visualizzazione di HTML nelle <i>webView</i> di visualizzazione di <i>articleView</i>. In particolare, si vogliono poter utilizzare <i>slider</i> di immagini basati su javascript.</p>
FUN.7	<p>Estensione della funzione delle <i>url</i> utilizzabili nell'HTML negli <i>articleView</i> e che richiamano funzioni interne dell'applicazione. In particolare, si desidera poter attivare visualizzatori di video, audio e photo gallery. I visualizzatori realizzano anche le funzioni di condivisione dei contenuti multimediali (vedi sopra FUN 1).</p>
FUN.8	<p>Estensione della funzione di visualizzazione delle mappe in <i>map</i> e <i>maplist</i> in modo da poter mostrare anche itinerari: in particolare deve essere possibile visualizzare una polilinea che descrive un percorso, indicando anche il colore e lo spessore della polilinea.</p> <p>Gli itinerari diventeranno anche una voce specifica della parte "Da vedere" dell'applicazione.</p>
FUN.9	<p>Revisione delle funzioni di ricerca e delle modalità di selezione delle opzioni. In particolare, deve essere introdotta una funzione di <i>autocomplete</i> per le ricerche testuali, incluso il suggerimento di scelte effettuate in precedenza.</p>

ID	Descrizione
FUN.10	<p>Revisione complessiva degli <i>alert</i> dell'utente che segnalano di condizioni di imperfetto funzionamento, come ad esempio: mancanza di connessione, ritardo nella risposta del server e revisione complessiva del comportamento dell'applicazione intera in queste condizioni</p> <p>In linea di principio, l'applicazione deve gestire al meglio tali condizioni in modo da migliorare al massimo la <i>user experience</i> anche in condizioni non ottimali.</p>
FUN.11	<p>Revisione della funzione di visualizzazione delle <i>mapList</i> in base a quanto indicato nel <i>workflow</i> allegato [4].</p>
FUN.12	<p>Realizzazione della funzione <i>multiscreen</i> per i "Preferiti". Le funzioni qui descritte sono riservate agli appartenenti alla community "me intoscana".</p> <p>Qualora sia stata effettuata la login 'una tantum', l'applicazione deve sincronizzare con il server l'elenco dei "Preferiti", in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deve scaricare dal server all'attivazione l'elenco aggiornato dei "Preferiti" e quindi aggiornare il proprio elenco; <p>deve comunicare al server le variazioni dell'elenco stesso.</p>
FUN.13	<p>Evoluzione parallela della versione <i>developer</i> dell'applicazione "Travel Intoscana". Tutte le versioni dell'applicazione "Travel Intoscana" devono essere rilasciate, oltre che in versione destinata alla pubblicazione sugli <i>store</i>, anche in versione <i>developer</i> che permette di indicare la <i>url</i> del server di accesso al CMS, in modo da poter fare uso di server di <i>staging</i> e di sviluppo.</p> <p>La versione Android dell'applicazione <i>developer</i> deve essere resa disponibile come file binario .apk. La versione iOS dell'applicazione <i>developer</i> deve essere resa disponibile con modalità che permetta l'installazione a un numero qualsiasi di operatori, anche di terze parti, incaricati da Fondazione Sistema Toscana.</p>

2.1.2 Realizzazione della funzione "I miei viaggi"

ID	Descrizione
FUN.14	<p>La funzione "I miei viaggi" qui descritta è riservata agli appartenenti alla community "me intoscana" e deve essere visibile nell'applicazione solo qualora sia stata effettuata la login 'una tantum'.</p> <p>La <i>user experience</i> complessiva della funzione "I miei viaggi" è descritta nel <i>workflow</i> allegato [5].</p>

ID	Descrizione
FUN.15	<p>In estrema sintesi, la funzione “I miei viaggi” prevede le seguenti possibilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • definire un contenuto (<i>articleView</i>) come ‘capostipite’ che definisce un viaggio; • aggiungere al viaggio altri contenuti (<i>articleView</i>); • visualizzare un viaggio in modo organizzato; • eliminare un viaggio. <p>I contenuti possono essere selezionati direttamente durante la navigazione e a questo scopo, qualora sia stata effettuata la login ‘una tantum’, l’applicazione deve mostrare un <i>box</i> opportuno quando il contenuto viene selezionato come “Preferito” (vedi [5]).</p> <p>In alternativa, i contenuti possono essere selezionati dalla lista dei “Preferiti”.</p>
FUN.16	<p>La funzione “I miei viaggi” deve essere gestita in sincronia con il server in modo da garantire la modalità <i>multiscreen</i>. In particolare, all’apertura della funzione l’applicazione dovrà sincronizzare l’elenco de “I miei viaggi” dal server e quindi comunicare le variazioni al server stesso.</p>
FUN.17	<p>La funzione “I miei viaggi” dovrebbe essere fruibile, con le limitazioni del caso, anche in modalità <i>offline</i>, vale a dire in assenza di connessione dati. Il dettaglio delle modalità di funzionamento offline verranno definiti con il fornitore, in corso d’opera.</p> <p>L’esigenza di fruibilità offline riguarda anche la funzione dei “Preferiti”.</p>

2.1.3 Estensione della API di accesso ai contenuti del CMS

ID	Descrizione
FUN.18	<p>Il nuovo oggetto XML <i>search</i> deve essere liberamente utilizzabile in qualsiasi posizione del workflow di interazione dell’applicazione. L’oggetto XML <i>search</i> deve includere la possibilità di specificare dei filtri e dovrebbe includere la possibilità di suggerimento di testo, a supporto dell’input nel campo testuale. L’oggetto XML <i>search</i> deve poter essere utilizzabile anche in modalità solo lista testuale o solo mappa.</p> <p>Per il suggerimento del testo (in modalità auto-completion) deve essere possibile utilizzare una lista di termini inclusa nell’oggetto default (da estendersi) oltre alla cache del testo inserito negli ultimi <i>n</i> input.</p>
FUN.18	<p>L’oggetto XML <i>article</i> della API di accesso al CMS [3] verrà esteso per migliorare le possibilità di condivisione su social network. In particolare deve essere possibile specificare i parametri relativi alla condivisione in modo separato per ciascun network (Facebook, Twitter, Google+, email).</p> <p>La nuova applicazione dovrà strumentare al meglio tali estensioni.</p>

2.2 Parte 2

2.2.1 Sistema software di base per le applicazioni territoriali

ID	Descrizione
FUN.19	<p>Fondazione Sistema Toscana intende realizzare un sistema software di base tramite il quale rendere il più facile possibile la creazione di applicazioni territoriali dedicate e specifiche.</p> <p>In linea di principio, le applicazioni territoriali dedicate specifiche:</p> <ul style="list-style-type: none">• avranno la stessa <i>user experience</i>, derivata per estensione dalla “Travel Intoscana”;• saranno dedicate a un pacchetto di contenuti specifici, definiti per selezione redazionale dal CMS di Fondazione Sistema Toscana;• dovranno garantire un minimo di funzionalità anche in modalità <i>offline</i>, per garantire la quale i principali contenuti informativi saranno scaricabili a pacchetto;• potrebbero avere alcune funzioni specifiche (p.es. ricerca di eventi, visualizzazione di video) riservate alla modalità <i>online</i>;• dovranno integrarsi con la comunità “me intoscana”, secondo modalità da stabilire. <p>Questa parte del progetto verrà realizzata solo in virtù dell’approvazione, del mandato e della verifica delle risorse effettivamente rese disponibili alla Fondazione Sistema Toscana da parte di Regione Toscana.</p>
FUN.21	<p>In particolare il sistema software di base dovrà includere la realizzazione di un modulo software per lo scaricamento di pacchetti di contenuti e per l’aggiornamento successivo, anche in modalità incrementale.</p>
FUN.22	<p>Tutte le applicazioni territoriali dovranno utilizzare la stessa API di lato server per l’accesso, lo scaricamento e l’aggiornamento dei contenuti informativi. Tale API sarà definita come estensione della API esistente e utilizzata per “Travel Intoscana”.</p>
FUN.23	<p>Particolare attenzione dovrà essere posta, in fase progettuale, alle possibilità di navigazione su mappa, possibilmente anche in modalità <i>offline</i>: le applicazioni territoriali devono essere concepite in particolare come supporto al viaggio e alla visita delle aree geografiche relative.</p>
FUN.24	<p>Sempre allo scopo di favorire il viaggio e alla visita, nel progetto del sistema software di base dovranno essere tenute presenti le possibili integrazioni con il sistema complessivo “Muoversi in Toscana” (sito web, interfaccia di interrogazione, applicazioni mobile) di Regione Toscana [6].</p>
FUN.25	<p>Il sistema software di base dovrà permettere la realizzazione a costi contenuti di applicazioni specifiche dedicate a realtà territoriali particolari.</p> <p>In linea di principio, ciascuna applicazione si differenzierà dalle altre simili in base all’area geografica e ai relativi contenuti informativi. Dovranno essere previste anche forme di personalizzazione grafica e informativa (cover, pagine descrittive e di sponsor, etc.).</p>

ID	Descrizione
FUN.26	Ciascuna applicazione territoriale dovrà comunque essere pubblicata in forma binaria in modo indipendente. Più precisamente, ciascuna applicazione territoriale sarà resa visibile sugli <i>store</i> in modo autonomo.
FUN.27	<p>Il fornitore collaborerà con Fondazione Sistema Toscana per la progettazione di dettaglio del sistema software di base per le applicazioni territoriali.</p> <p>In tale attività collaborativa, Fondazione Sistema Toscana si concentrerà in particolare sulla definizione della <i>user experience</i> complessiva delle applicazioni territoriali mentre il fornitore avrà la responsabilità della definizione delle forme tecnologiche più adatte alla realizzazione.</p> <p>Il progetto finale complessivo dovrà essere esplicitamente approvato da Fondazione Sistema Toscana.</p>

2.2.2 Realizzazione di applicazioni territoriali specifiche

ID	Descrizione
FUN.28	<p>A seguito degli incarichi effettivamente ricevuti, Fondazione Sistema Toscana intende utilizzare il sistema software di base per realizzare un insieme di applicazioni territoriali specifiche.</p> <p>Per ciascuna applicazione territoriale specifica, il fornitore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzerà eventuali adattamenti minori del sistema software di base, qualora necessari, con l'intenzione di arricchire le potenzialità del sistema software di base; • curerà la produzione del formato binario del software, inclusivo delle personalizzazioni prestabilite, da inserire sugli <i>store</i>.
FUN.29	In ogni caso, il numero di applicazioni territoriali specifiche incluse nel servizio qui descritto e corrispondenti all'importo massimo previsto per l'affidamento della Parte 2 non potrà essere inferiore a cinque.
FUN.30	Dal momento del rilascio, ciascuna applicazione territoriale specifica, così come il sistema software di base sarà oggetto delle garanzie di manutenzione correttiva del software previsto per il servizio qui descritto.

2.3 Licenze software e trasferimento

ID	Descrizione
TRA.1	Qualsiasi rilascio di software e documentazione per gli applicativi oggetto del servizio qui descritto devono essere trasferiti a Fondazione Sistema Toscana completi di codice sorgente e documentazione, con licenza d'uso generale non esclusiva, illimitata e irrevocabile.

ID	Descrizione
TRA.2	<p>Salvo diversa indicazione esplicita da parte di Fondazione Sistema Toscana, si intende che qualsiasi consegna di software e documentazione, anche intermedia, sarà costituita dalla forma binaria completa, direttamente installabile, e dal codice sorgente completo.</p> <p>Per “completezza” del codice sorgente si intende la possibilità effettiva di ricostruire la forma binaria, utilizzando strumenti opportuni. Gli strumenti necessari alla ricostruzione delle forme binarie devono essere esplicitamente indicati e concordati con Fondazione Sistema Toscana.</p> <p>Il codice sorgente deve includere anche gli elementi necessari alla corretta configurazione degli strumenti stessi. Fanno, inoltre, parte del codice sorgente anche tutti gli elementi necessari per la corretta configurazione e predisposizione dell’ambiente di sviluppo e delle basi di dati coinvolte, inclusi gli schemi, la prima popolazione e il trasferimento dei dati da altri sistemi, se necessario.</p>
TRA.3	<p>Dall’obbligo della consegna del codice sorgente, completo in ogni parte, sono escluse solo le componenti software specifiche che siano state preventivamente approvate da Fondazione Sistema Toscana.</p>

2.4 Consegna e collaudo

ID	Descrizione
TRA.4	<p>La consegna del software e della documentazione è un requisito indispensabile per l’effettuazione del collaudo. La consegna dovrà avvenire secondo le modalità indicate da Fondazione Sistema Toscana.</p>
TRA.5	<p>Per ciascuna realizzazione di software e documentazione, Fondazione Sistema Toscana definisce in anticipo con il fornitore un <i>test plan</i> ovvero una modalità alternativa per l’effettuazione del collaudo. La responsabilità ultima per l’accettazione delle modalità di collaudo rimane di Fondazione Sistema Toscana.</p>
TRA.6	<p>Il collaudo di software e documentazione verrà effettuato dispiegando il software consegnato sui sistemi indicati da Fondazione Sistema Toscana. Il fornitore si impegna a fornire tutto il supporto necessario, nel luogo e ambiente indicato da Fondazione Sistema Toscana, per il dispiegamento e l’effettuazione del collaudo.</p> <p>Il collaudo verrà effettuato eseguendo il <i>test plan</i> ovvero la modalità prestabilita e l’esito sarà determinato confrontando i risultati attesi con i risultati effettivi.</p>
TRA.7	<p>In caso di esito negativo, totale o parziale, del collaudo, il collaudo potrà essere ripetuto una sola volta a discrezione e nei termini indicati da Fondazione Sistema Toscana. E’ fatta salva comunque l’applicazione di eventuali penali.</p>
TRA.8	<p>A seguito del collaudo effettuato con successo, la piattaforma informatica verrà dispiegato sui sistemi di produzione indicati da Fondazione Sistema Toscana. Il fornitore si impegna a fornire tutto il supporto necessario, nel luogo e ambiente indicato per Fondazione, per il dispiegamento in produzione.</p>

ID	Descrizione
TRA.9	<p>Per le applicazioni software da dispiegarsi sugli store (in particolare Apple Store e Google Play) il fornitore curerà anche la fase di <i>submission</i>, su account indicati da Fondazione Sistema Toscana.</p> <p>Il fornitore si rende garante della piena compatibilità tecnologica del software prodotto con le regole di accettazione degli <i>store</i> e provvederà quindi ad eliminare eventuali difetti tecnologici che vengano segnalati dagli <i>store</i> a seguito della <i>submission</i>.</p>

3. Manutenzione correttiva

ID	Descrizione
MNE.1	<p>Il servizio include la manutenzione correttiva del software e della documentazione delle applicazioni qui descritte, per tutta la durata prevista del servizio.</p> <p>Per manutenzione correttiva si intende la garanzia del corretto funzionamento del software e l'effettivo svolgimento delle funzioni previste, in base al codice sorgente, alla documentazione esistente e alla coerenza logica complessiva delle funzioni stesse per gli scopi intesi verso gli utilizzatori terzi.</p> <p>Sono invece esclusi dalla manutenzione correttiva gli adattamenti delle funzioni stesse a scopi diversi o ulteriori, al mutamento dovuto dal contesto applicativo, normativo o regolamentare, come sono escluse le estensioni di funzioni esistenti e l'introduzione di nuove funzioni.</p> <p>Devono viceversa essere considerati inclusi nella manutenzione correttiva, per tutta la durata del servizio, l'aggiornamento a versioni ulteriori del software utilizzato e/o del software di sistema qualora questo risulti l'unico modo di garantire il corretto funzionamento delle applicazioni anche a fronte di aggiornamenti delle piattaforme iOS e Android rilasciate dai rispettivi fornitori.</p>
MNE.2	<p>Per software applicativo degli applicativi qui descritti si intende il complesso di tutto il software e documentazione esistente per l'applicazione "Travel Intoscana" al momento della stipula del contratto e tutte le estensioni e realizzazioni di software e documentazione incluse nel servizio qui descritto.</p>
MNE.3	<p>In base alla garanzia di manutenzione correttiva, il fornitore si impegna alla tempestiva presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamenti da parte di Fondazione Sistema Toscana e alla loro eliminazione nel più breve tempo possibile.</p> <p>Il fornitore si impegna inoltre a dare tempestiva e completa informazione delle proprie attività e dello stato di avanzamento delle attività di correzione.</p> <p>Si intende che tutte le attività di manutenzione correttiva, dalla segnalazione all'effettiva correzione dei malfunzionamenti sono a carico del fornitore e incluse nel servizio richiesto.</p>
MNE.4	<p>La segnalazione dei malfunzionamenti avverrà utilizzando come strumento di riferimento un sistema web di <i>issue tracking</i> messo a</p>

ID	Descrizione
	disposizione da Fondazione Sistema Toscana.
MNE.5	<p>A seguito della segnalazione del malfunzionamento, il fornitore si impegna ad effettuare le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>(presa in carico)</i> rispondere alla segnalazione e attivarsi entro i tempi specificati (vedi sotto) per l'identificazione del malfunzionamento e delle cause che lo hanno prodotto; • <i>(risposta)</i> eliminare direttamente le cause del malfunzionamento oppure definire un piano d'azione dettagliato per l'eliminazione delle cause. <p>Il piano d'azione dettagliato deve indicare chiaramente le azioni che il fornitore intende intraprendere, il risultato atteso e la scadenza entro la quale ciascuna azione sarà completata. Il piano d'azione può essere progressivamente esteso a seconda dei risultati delle azioni intraprese.</p> <p>Il piano d'azione e ciascuna successiva estensione devono essere approvati dal committente.</p>
MNE.6	<p>I criteri di massima per la classificazione dei malfunzionamenti e i relativi tempi massimi di presa in carico e per la risposta sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Malfunzionamento bloccante</i> Malfunzionamento bloccante di un componente software che pregiudica una o più funzioni di servizio. Tempo di presa in carico: max 4 ore lavorative Tempo di risposta: max 8 ore lavorative • <i>Malfunzionamento grave</i> Malfunzionamento potenzialmente bloccante su un componente software per cui esiste una soluzione temporanea. Tempo di presa in carico: max 8 ore lavorative Tempo di risposta: max 16 ore lavorative • <i>Malfunzionamento</i> Malfunzionamento non bloccante e per cui esiste una soluzione temporanea. Tempo di presa in carico: max 16 ore lavorative Tempo di risposta: max 32 ore lavorative
MNE.7	<p>Il fornitore si impegna inoltre a identificare e a proporre in modo proattivo eventuali accorgimenti, procedure o soluzioni software che possano migliorare l'affidabilità delle piattaforme software e l'identificazione anticipata dei malfunzionamenti o delle anomalie di funzionamento.</p>

4. Tempistica

I tempi previsti per la realizzazione del software applicativo per la Parte 1 sono riportati **Prospetto A** che segue e sono espressi in giorni solari.

ID	Risultato	Data
R.1	Affidamento incarico	
R.2	Progettazione collaborativa di dettaglio delle estensioni al software applicativo della "Travel Intoscana"	Entro 30 gg da R.1
R.3	Consegna del software applicativo	Entro 65 gg da R.1
R.4	Collaudo del software applicativo da parte di Fondazione Sistema Toscana	Entro 30 gg da R.3
R.5	Conclusione del servizio di manutenzione correttiva del software applicativo	365 gg da R.4

I tempi previsti per la realizzazione del sistema software di base la Parte 2, salvo il verificarsi della condizione sopra menzionata, sono qui espressi a titolo indicativo. Nel **Prospetto B** che segue i tempi sono in giorni solari.

ID	Risultato	Data
R.6	Richiesta effettiva da parte di Fondazione Sistema Toscana di realizzare la Parte 2	
R.7	Progettazione collaborativa di dettaglio del sistema software di base	Entro 30 gg da R.6
R.8	Consegna del software applicativo	Entro 45 gg da R.6
R.9	Collaudo del software applicativo da parte di Fondazione Sistema Toscana	Entro 30 gg da R.6
R.10	Conclusione del servizio di manutenzione correttiva del software applicativo	365 gg da R.9

I tempi previsti per la realizzazione di ciascuna applicazione territoriale specifica prevista per la Parte 2 sono qui espressi a titolo indicativo. Nel **Prospetto C** che segue i tempi sono in giorni solari; questo timing presuppone la disponibilità del sistema software di base (vedi sopra).

ID	Risultato	Data
R.11	Richiesta effettiva da parte di Fondazione Sistema Toscana di realizzare un'applicazione territoriale specifica	
R.12	Progettazione collaborativa di dettaglio dell'applicazione	Entro 10 gg da R.11

R.13	Consegna del software applicativo	Entro 30 gg da R.11
------	-----------------------------------	---------------------