

STUDIO DI FATTIBILITÀ

Rev. 0.0

Progetto di Manutenzione adeguativa,
correttiva ed evolutiva dell'App

Bella x Noi

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi	Rev.	00
		Pag. 2 di 16	

RILEVAZIONE FABBISOGNO		
Attività	Responsabile	Firma
Ufficio Politiche Giovanili Carta Giovani, Vitamina G e Welfare	Giulia Castelluccio	
Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo di Gestione	Paolo Urbani	
Direzione Sistemi Infrastrutturali	Vittorio Gallinella	
Divisione Sviluppo e Promozione del Territorio	Roberto Raffi	
Direzione Sviluppo e Promozione del Territorio a.i.	Luca Perozzi	

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi	Rev.	00
		Pag. 3 di 16	

Sommario

Siglaro e definizioni.....	5
1 INTRODUZIONE	6
2 PREMESSE	7
2.1 Contesto di riferimento	7
3 OBIETTIVI DEL SERVIZIO	8
3.1 Obiettivi generali	8
3.2 Obiettivi specifici	8
4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	9
4.1 Servizio di Manutenzione Correttiva.....	9
4.1.1 Caratteristiche del servizio	9
4.1.2 Processo di gestione	9
4.1.3 Livelli di servizio.....	9
4.2 Servizio di Manutenzione Adeguativa ed Evolutiva	10
4.2.1 Manutenzione Adeguativa.....	10
4.2.2 Manutenzione Evolutiva.....	10
4.2.3 Processo di realizzazione	10
5 METODOLOGIA E STANDARD QUALITATIVI	11
5.1 Conformità alle best practice ITIL.....	11
5.2 Certificazioni di qualità.....	11
5.3 Competenze tecniche.....	11
6 PIANO DELLE ATTIVITÀ	12
6.1 Durata del servizio	12
6.2 Risorse dedicate.....	12
6.3 Attività programmate	12
7 ASPETTI ECONOMICI.....	13
7.1 Quadro economico	13
7.2 Dettaglio dei costi.....	13
8 BENEFICI ATTESI	14
8.1 Benefici tecnici	14
8.2 Benefici per gli utenti	14
8.3 Benefici organizzativi	14

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi	Rev.	00
		Pag. 4 di 16	

9 ANALISI DEI RISCHI	15
10 CONCLUSIONI	16

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi	Rev.	00
		Pag. 5 di 16	

Siglarlo e definizioni

Siglarlo	
APP	Applicazione mobile
GDPR	General Data Protection Regulation
ITIL	Information Tecnology Infrastructure library
MAD	Manutenzione Adeguativa
MAC	Manutenzione Correttiva
MEV	Manutenzione Evolutiva
BxN	Bella x Noi

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi	Rev.	00
		Pag. 6 di 16	

1 INTRODUZIONE

La Direzione Regionale Cultura e Politiche Giovanili con nota prot. 3952 del 052/03/2026, ha richiesto alla LAZIOcrea S.p.A. di redigere uno studio di fattibilità volto alla manutenzione evolutiva e correttiva dell'App.

Il progetto Carta Giovani, noto attualmente come Bella x Noi, rappresenta una delle più significative iniziative a favore dei giovani, approvata con D.G.R. n. 511/2011 e frutto di uno specifico Accordo tra la Regione Lazio e la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Gioventù. Per la sua attuazione, la Regione Lazio ha individuato la propria società *in-house*, LAZIOcrea S.p.A., quale soggetto responsabile.

A partire dalla DGR 798 dell'11/12/2018 e dalla conseguente Convenzione che ha permesso a LAZIOcrea di avviare il progetto, l'iniziativa è stata progressivamente ampliata e consolidata nel corso degli anni attraverso successivi atti e ulteriori convenzioni, rafforzando il proprio ruolo strategico nelle politiche regionali dedicate alle giovani generazioni.

Il progetto si inserisce nel circuito EURO<30 e aderisce alla rete delle carte giovani europee EYCA (European Youth Card Association). L'obiettivo principale è migliorare la qualità della vita dei giovani, garantendo pari diritti e opportunità nell'accesso e nella fruizione di agevolazioni in ambiti culturali, formativi, ricreativi e di partecipazione sociale. Ciò avviene attraverso convenzioni con partner regionali, nazionali e internazionali e tramite la partecipazione a eventi esclusivi sul territorio, contribuendo alla crescita culturale e alla valorizzazione delle esperienze dei giovani cittadini.

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi	Rev.	00
		Pag. 7 di 16	

2 PREMESSE

Il presente Studio di Fattibilità è finalizzato ad illustrare i servizi di manutenzione evolutiva, correttiva e adeguativa dell'applicazione mobile **BELLA X NOI**.

L'App BELLA X NOI rappresenta uno strumento digitale strategico per la promozione e valorizzazione del territorio e delle iniziative culturali e giovanili nella Regione Lazio. La continuità operativa e l'evoluzione costante dell'applicazione richiedono un servizio di manutenzione strutturato e professionale, in grado di garantire:

- La stabilità e affidabilità del sistema informativo
- L'adeguamento tempestivo alle normative vigenti
- L'evoluzione funzionale dell'applicazione in risposta alle esigenze degli utenti
- La sicurezza dei dati e la conformità al GDPR

Il presente documento illustra l'approccio metodologico, le attività previste e le risorse necessarie per garantire il corretto funzionamento e lo sviluppo dell'applicazione nel periodo contrattuale.

2.1 Contesto di riferimento

L'App BELLA X NOI si inserisce nel più ampio contesto delle iniziative regionali per le politiche giovanili e culturali, rappresentando uno strumento di comunicazione diretto con i giovani del territorio laziale. L'applicazione richiede un costante aggiornamento per rispondere alle esigenze di un target dinamico e alle evoluzioni tecnologiche degli ecosistemi mobile (iOS e Android).

La necessità di garantire servizi di manutenzione qualificati nasce dall'esigenza di:

- Assicurare la continuità del servizio agli utenti finali
- Mantenere la compatibilità con le versioni più recenti dei sistemi operativi mobile
- Implementare nuove funzionalità in linea con le strategie di comunicazione regionale
- Garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali degli utenti

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi	Rev.	00
		Pag. 8 di 16	

3 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione evolutiva, correttiva e adeguativa dell'App BELLA X NOI persegue i seguenti obiettivi strategici:

3.1 Obiettivi generali

- Garantire la continuità operativa dell'applicazione mobile con livelli di servizio elevati
- Assicurare la tempestiva risoluzione di malfunzionamenti e anomalie
- Mantenere l'applicazione aggiornata rispetto alle evoluzioni normative e tecnologiche
- Implementare nuove funzionalità per migliorare l'esperienza utente
- Preservare gli investimenti tecnologici già effettuati da LAZIOcrea

3.2 Obiettivi specifici

Manutenzione Correttiva:

- Risoluzione rapida di bug e malfunzionamenti segnalati
- Monitoraggio proattivo delle componenti applicative
- Prevenzione di errori attraverso verifiche di non regressione

Manutenzione Adeguativa:

- Adeguamento alle nuove versioni dei sistemi operativi iOS e Android
- Conformità alle linee guida degli store applicativi (Apple App Store e Google Play Store)
- Aggiornamento delle librerie e framework tecnologici

Manutenzione Evolutiva:

- Sviluppo di nuove funzionalità richieste dalla Committenza
- Miglioramento dell'interfaccia utente e dell'esperienza d'uso
- Integrazione con nuovi servizi e piattaforme

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi		Rev.	00
	Pag. 9 di 16			

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 Servizio di Manutenzione Correttiva

Il servizio di Manutenzione Correttiva ha lo scopo di garantire la stabilità di funzionamento e la continuità di servizio dell'applicazione mobile BELLA X NOI, intervenendo tempestivamente ad ogni segnalazione di errore che emerga nell'esercizio dell'applicazione. Il servizio agisce inoltre in modo proattivo nella prevenzione degli errori monitorando in modo continuativo tutte le componenti applicative.

4.1.1 Caratteristiche del servizio

Al fine di rispondere pienamente ai requisiti e di garantire elevati standard qualitativi e di sicurezza, si basa l'erogazione del servizio sui seguenti fattori:

- Impiego di risorse con conoscenze specialistiche e applicative consolidate nell'ambito dello sviluppo mobile
- Utilizzo di strumenti di analisi e valutazione del software che permettono di acquisire piena conoscenza della strutturazione delle applicazioni e dei legami esistenti tra i diversi componenti
- Impegno alla qualità degli interventi di manutenzione attraverso severe verifiche funzionali e di non regressione
- Adozione delle best practice ITIL per il Service Management

4.1.2 Processo di gestione

Il modello generale del processo di Manutenzione Correttiva si articola nelle seguenti fasi:

- **Assessment:** le segnalazioni di malfunzionamento vengono analizzate, classificate per priorità e indirizzate alle fasi successive
- **Design:** progettazione della soluzione correttiva
- **Build & Test:** implementazione, validazione e collaudo della correzione
- **Deploy:** rilascio in ambiente produttivo previo caricamento sugli store applicativi
- **Operate:** gestione operativa della versione rilasciata
- **Monitoring:** controllo e monitoraggio continuo delle componenti in esercizio

4.1.3 Livelli di servizio

Il servizio di manutenzione correttiva garantisce:

- Presa in carico delle segnalazioni entro 24 ore lavorative
- Classificazione delle anomalie per gravità (critica, alta, media, bassa)
- Tempi di risoluzione differenziati in base alla priorità
- Comunicazione costante sullo stato di avanzamento degli interventi
- Documentazione degli interventi effettuati

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi		Rev.	00
	Pag. 10 di 16			

4.2 Servizio di Manutenzione Adeguativa ed Evolutiva

Il servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD) ed Evolutiva (MEV) ha l'obiettivo di analizzare, progettare e sviluppare adeguamenti derivanti da cambi normativi, evoluzioni tecnologiche e nuove esigenze funzionali espresse dal Committente.

4.2.1 Manutenzione Adeguativa

La manutenzione adeguativa comprende tutti gli interventi necessari per mantenere l'applicazione conforme a:

- Aggiornamenti dei sistemi operativi iOS e Android
- Modifiche delle linee guida Apple App Store e Google Play Store
- Nuove normative in materia di privacy e protezione dati (GDPR)
- Aggiornamenti di sicurezza e vulnerability fixing
- Aggiornamento delle librerie e dei framework di sviluppo

4.2.2 Manutenzione Evolutiva

La manutenzione evolutiva riguarda lo sviluppo di nuove funzionalità e il miglioramento di quelle esistenti, sulla base delle esigenze espresse da LAZIOCREA. Gli interventi evolutivi possono includere:

- Sviluppo di nuove sezioni e contenuti informativi
- Implementazione di funzionalità di gamification e engagement
- Integrazione con servizi esterni e API di terze parti
- Miglioramento dell'interfaccia utente e dell'esperienza d'uso
- Implementazione di sistemi di notifiche push avanzate
- Sviluppo di dashboard di analytics e reportistica

4.2.3 Processo di realizzazione

Attivazione / Presa in carico

Le attività previste nella fase iniziale sono:

- Analisi dei requisiti funzionali dell'intervento richiesto
- Valutazione dei fabbisogni per la corretta realizzazione
- Valutazione degli impatti su utenti, sistema in esercizio ed eventuali altre evoluzioni in corso
- Stima delle risorse necessarie in termini di giorni/uomo
- Pianificazione delle consegne e relativi deliverable

Realizzazione intervento

Ad approvazione dell'intervento si provvede a svolgere le attività di:

- Analisi dei requisiti di dettaglio
- Concept design e progettazione tecnica
- Sviluppo e codifica
- Test funzionali e di integrazione
- Verifica congiunta con il Committente
- Rilascio sugli store applicativi
- Formazione agli utenti interessati (se necessario)

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi		Rev.	00
	Pag. 11 di 16			

5 METODOLOGIA E STANDARD QUALITATIVI

5.1 Conformità alle best practice ITIL

Il fornitore conforma il servizio di Manutenzione al contesto metodologico di Service Management delineato dalle best practice ITIL. Il riferimento ITIL impegna ad una visione dinamica dei servizi volta al miglioramento continuo e all'incremento di valore per gli utenti.

Il miglioramento continuo del Servizio di Manutenzione fa leva su elementi diversi quali:

- Efficace gestione del ciclo di vita del servizio che evolve dalla fase di pianificazione, attraverso l'erogazione continuativa, il monitoraggio dei risultati e l'attuazione di azioni migliorative
- Integrazione organizzativa e tecnica tra i diversi gruppi di lavoro (sviluppo, manutenzione, gestione)
- Attenzione continua agli utenti che prenda in considerazione elementi di servizio indiretti quali la comunicazione, la formazione, il trasferimento delle competenze
- Creazione e diffusione della conoscenza attraverso interventi formativi specifici
- Attenzione alla sicurezza delle informazioni e alla tutela della privacy nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

5.2 Certificazioni di qualità

Il fornitore ha ottenuto le seguenti certificazioni di qualità che attestano l'affidabilità dei propri processi e delle soluzioni proposte:

- **ISO 9001** - Sistema di Gestione per la Qualità
- **ISO 14001** - Sistema di Gestione Ambientale
- **ISO 27001** - Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni
- **ISO 45000** - Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro
- **ISO 20000** - Sistema di Gestione dei Servizi IT
- **UNI PDR 125** - Certificazione sulla Parità di Genere

5.3 Competenze tecniche

Il team di sviluppo dedicato al progetto BELLA X NOI dispone di competenze specialistiche nelle seguenti aree:

- Sviluppo nativo iOS (Swift, Objective-C) e Android (Kotlin, Java)
- Framework cross-platform (React Native, Flutter)
- Integrazione con servizi backend e API RESTful
- User Interface e User Experience Design per mobile
- Test automation e quality assurance
- Sicurezza applicativa e protezione dati
- Pubblicazione e gestione sugli store applicativi

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi		Rev.	00
	Pag. 12 di 16			

6 PIANO DELLE ATTIVITÀ

6.1 Durata del servizio

Il servizio di manutenzione avrà una durata di **12 mesi** dalla data di sottoscrizione del contratto, con possibilità di rinnovo previo accordo tra le parti.

6.2 Risorse dedicate

Per l'erogazione del servizio sono previste le seguenti risorse:

- **Manutenzione Correttiva e Adeguativa:** presidio continuativo per 12 mesi con disponibilità per interventi urgenti
- **Manutenzione Evolutiva:** 40 giorni/uomo di effort per lo sviluppo di nuove funzionalità

6.3 Attività programmate

Durante il periodo contrattuale sono previste le seguenti attività:

- Monitoraggio continuo del funzionamento dell'applicazione
- Gestione delle segnalazioni di malfunzionamento
- Aggiornamenti di sicurezza periodici
- Adeguamento alle nuove versioni dei sistemi operativi
- Incontri periodici di allineamento con il Committente
- Reportistica mensile sulle attività svolte
- Sviluppo di evolutive su richiesta del Committente

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi	Rev.	00
		Pag. 13 di 16	

7 ASPETTI ECONOMICI

7.1 Quadro economico

Il quadro economico complessivo per il servizio di manutenzione dell'App BELLA X NOI per la durata di 12 mesi è il seguente:

Servizio	Valore unitario	Quantità	Valore Totale
Servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa	€ 2.000,00	12 mesi	€ 24.000,00
Servizio di manutenzione evolutiva	€ 320,00	40 gg/uu	€ 12.800,00
TOTALE			€ 36.800,00 i.e.

Modalità di pagamento:

- 30 giorni data fattura

Validità dell'offerta:

- 90 giorni dalla data di presentazione

7.2 Dettaglio dei costi

Servizio di Manutenzione Correttiva ed Adeguativa (€ 24.000,00)

Il costo comprende il presidio continuativo per 12 mesi dell'applicazione, con gestione delle segnalazioni di malfunzionamento, monitoraggio proattivo, aggiornamenti di sicurezza e adeguamenti alle evoluzioni dei sistemi operativi e degli store applicativi. Il servizio garantisce la disponibilità di risorse specializzate per interventi tempestivi su anomalie critiche.

Servizio di Manutenzione Evolutiva (€ 12.800,00)

Il costo comprende 40 giorni/uomo di effort dedicato allo sviluppo di nuove funzionalità richieste da LAZIOCREA. L'effort sarà utilizzabile su richiesta del Committente previa condivisione e approvazione di specifiche analisi di fattibilità per ciascun intervento evolutivo. Il tariffario giornaliero di € 320,00 comprende tutte le fasi del processo di sviluppo: analisi, progettazione, sviluppo, test e rilascio.

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi	Rev.	00
		Pag. 14 di 16	

8 BENEFICI ATTESI

L'attivazione del servizio di manutenzione evolutiva, correttiva e adeguativa dell'App BELLA X NOI garantisce i seguenti benefici:

8.1 Benefici tecnici

- **Continuità operativa:** garanzia di funzionamento continuo dell'applicazione con tempi di inattività minimi
- **Aggiornamento tecnologico:** mantenimento della compatibilità con le ultime versioni dei sistemi operativi mobile
- **Sicurezza:** applicazione costante degli aggiornamenti di sicurezza e protezione da vulnerabilità
- **Performance:** ottimizzazione continua delle prestazioni dell'applicazione
- **Qualità:** riduzione del numero di anomalie grazie al monitoraggio proattivo

8.2 Benefici per gli utenti

- **Esperienza d'uso migliorata:** interfaccia sempre aggiornata e funzionalità innovative
- **Affidabilità:** servizio stabile e disponibile
- **Contenuti aggiornati:** possibilità di integrare rapidamente nuove iniziative e informazioni
- **Engagement:** nuove funzionalità per aumentare il coinvolgimento dei giovani

8.3 Benefici organizzativi

- **Presidio competente:** disponibilità di risorse specializzate senza necessità di costituire un team interno
- **Flessibilità:** possibilità di richiedere evolutive in base alle esigenze emergenti
- **Trasparenza:** reportistica periodica sulle attività svolte e sullo stato dell'applicazione
- **Conformità normativa:** garanzia di adeguamento alle normative in materia di privacy e protezione dati
- **Valorizzazione dell'investimento:** protezione e incremento del valore dell'asset digitale

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi	Rev.	00
		Pag. 15 di 16	

9 ANALISI DEI RISCHI

L'analisi dei rischi identifica le principali criticità che potrebbero impattare sull'erogazione del servizio e le relative strategie di mitigazione.

Rischio	Impatto	Strategia di mitigazione
Incompatibilità con nuove versioni OS	Malfunzionamento dell'app per alcuni utenti	Test preventivi su versioni beta degli OS; aggiornamenti tempestivi
Vulnerabilità di sicurezza	Compromissione dei dati utenti o del servizio	Monitoraggio continuo; patch tempestive; security audit periodici
Rifiuto pubblicazione aggiornamenti da parte store	Ritardo nel rilascio di nuove versioni	Conformità rigorosa alle linee guida; test approfonditi pre-submission
Evoluzione requisiti non prevista	Necessità di effort aggiuntivo	Definizione condivisa delle priorità; eventuale integrazione contrattuale

	Progetto di Manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva dell'App Bella x Noi		Rev.	00
	Pag. 16 di 16			

10 CONCLUSIONI

Il presente Studio di Fattibilità ha illustrato le caratteristiche, le modalità operative e i benefici del servizio di manutenzione evolutiva, correttiva e adeguativa dell'App BELLA X NOI proposto da LAZIOCREA.

L'attivazione del servizio rappresenta un investimento strategico per garantire:

- La continuità operativa dell'applicazione mobile
- L'aggiornamento costante alle evoluzioni tecnologiche e normative
- La possibilità di evolvere l'applicazione in linea con le esigenze degli utenti
- La sicurezza e la protezione dei dati personali
- La valorizzazione dell'investimento tecnologico già effettuato

Il servizio proposto garantisce:

- Un approccio metodologico strutturato basato sulle best practice ITIL
- Competenze tecniche specialistiche nello sviluppo mobile
- Processi certificati per la gestione della qualità e della sicurezza
- Trasparenza nella gestione del servizio e nella rendicontazione delle attività

Il quadro economico proposto, pari a **€ 36.800,00** per 12 mesi di servizio, risulta congruo rispetto all'effort previsto e ai benefici attesi, garantendo un ottimo rapporto costo/efficacia.

Pertanto l'attivazione del servizio di manutenzione assicura la piena operatività e l'evoluzione dell'App BELLA X NOI a beneficio dei giovani del territorio laziale e del più ampio sistema delle politiche giovanili regionali.