

# FONDAZIONE SISTEMA TOSCANA

## AVVISO PUBBLICO

**Per la ricerca di soggetti qualificati per un servizio di "Evoluzione dei servizi e della piattaforma turismo.intoscana.it e servizio di Help Desk per gli operatori del settore turistico" nell'ambito e per le finalità della campagna di promozione "VOGLIO VIVERE COSÌ. In Toscana" anni 2011-2013 POR-CREO FESR 2007-2013 linea di intervento 5.5a**

**Lotto 1: Evoluzione della piattaforma di booking online:  
CIG 430707136D**

**Lotto 2: Evoluzione della piattaforma del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it):  
CIG 4307082C7E**

**Lotto 3: Servizio di Help Desk telefonico, via email e blog:  
CIG 43070870A2**

---

### **Il Presidente della Fondazione Sistema Toscana**

Premesso che:

- la Giunta Regionale con propria Delibera n° 698 del 8 Ottobre 2007 ha preso atto della Decisione C(2007) n° 3785 del 01.08.2007 con la quale la Commissione Europea ha adottato il Programma Operativo Regionale (POR) Obiettivo Competitività Regionale e Occupazione 2007-2013 Fondo Europeo di Sviluppo Regionale della Regione Toscana;
- la Giunta Regionale ha approvato in data 6 Ottobre 2008 con deliberazione n° 773 (successivamente integrata con deliberazione di G.R. 866 del 27.10.2008) gli indirizzi all' Agenzia di Promozione Economica della Toscana per la predisposizione del progetto per il periodo 2008-2010) (annualità finanziarie 2007-2009) stabilendo al punto 2.1.4 paragrafo a) che le azioni di web marketing saranno attuate valendosi di Fondazione Sistema Toscana "considerato il ruolo che questa svolge quale gestore strategico della piattaforma della comunicazione multimediale della Regione Toscana" stabilendo che il costo stimato per l'attuazione del progetto è di circa 15 milioni di Euro;
- l'Agenzia di Promozione Economica della Toscana ha siglato con la Fondazione Sistema Toscana (FST) una convenzione in data 10.10.2009 (già Convenzione del 06.03.2009 Lotto I) che vede la FST come soggetto attuatore del progetto "Campagna di Comunicazione della Marca Toscana-Voglio vivere così";
- durante lo svolgimento delle attività progettuali previste e prima della scadenza della convenzione del 31.12.2010, l'Agenzia di Promozione Economica della Toscana e la Regione Toscana (lettera Prot. 301701/m 20.30 del 24.11.2010) hanno approvato la proroga della campagna di

comunicazione sopra indicata relativamente ad alcuni temi tra i quali l'estensione del sito web (scheda progettuale n.4);

- vista la delibera di Giunta n. 1067 del 28/11/2011 POR CREO 2007-2013. Linea di intervento 5.5A - Attivazione di iniziative di marketing di destinazione ai fini di turismo sostenibile. Progetti speciali finalizzati di promozione - Indirizzi ad APET-Toscana Promozione per la predisposizione e presentazione di progetti che stabilisce "di approvare gli indirizzi ad Apet - Toscana Promozione per l'attuazione della Linea di Intervento 5.5° del POR CReO Fesr 2007-2013 per la predisposizione e presentazione di progetti relativi ai prodotti turistici tematici, di cui all'allegato A parte integrante e sostanziale del presente provvedimento" e "di destinare pertanto ad Artea, in qualità di Organismo Intermedio della Linea di intervento 55a, l'importo di Euro 2.600.000,00 disponibili sul bilancio 2011".
- visti i rapporti in essere tra Toscana Promozione e Fondazione Sistema Toscana, quest'ultima già individuata da Toscana Promozione a partire dal 2009 come soggetto attuatore delle operazioni di marketing e promozione online della Campagna "Voglio Vivere Così";
- sulla base della convenzione tra Fondazione Sistema Toscana e Toscana Promozione siglata in data 30/03/2012;

Ritenuto pertanto di esperire ai sensi dell'art. 125, comma 11, del D.Lgs. 163/2006 una ricerca di mercato in tre lotti funzionali finalizzata, mediante l'acquisizione di curricula, all'individuazione di soggetti qualificati in possesso dei requisiti tecnico-operativi necessari all'espletamento della prestazione del servizio in argomento, cui attingere per la successiva presentazione di offerte economiche e tecnico operative-metodologiche;

## **INVITA**

gli operatori economici ai sensi dell'art. 34 D. Lgs 163/2006, con esperienza nel campo di servizi, rispetto ai seguenti:

### **Lotto 1: Evoluzione della piattaforma di booking online:**

- Esperienza triennale nell'attività di realizzazione e manutenzione di piattaforme di complessità e tipologia di servizio assimilabile a [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it), relativamente al sistema di prenotazione online (area "Dove dormire": [www.turismo.intoscana.it/booking](http://www.turismo.intoscana.it/booking));
- Esperienza almeno triennale nella progettazione e nello sviluppo di siti e portali di prenotazione online transanti in tecnologia LAMP (Linux, Apache, Mysql, Php) incluse le componenti di pagamento online, le interfacce verso i gateway bancari e quelle verso i channel manager secondo standard OTA su tematiche simili a quelle oggetto della gara;
- Gruppo di lavoro di adeguata esperienza;
- Fatturato aziendale pari al triplo dell'importo a base d'asta negli ultimi tre anni; fatturato specifico per servizi relativi ad attività assimilabili a quelle previste dal presente avviso pari all'importo a base d'asta;

## **Lotto 2: Evoluzione della piattaforma del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it):**

- Esperienza triennale nell'attività di realizzazione e manutenzione di piattaforme di complessità e tipologia di servizio assimilabile a [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it) relativamente alla componente di gestione e pubblicazione dei contenuti (CMS, templating html, API, web services, gestione multimedia, search engine...).
- Esperienza almeno triennale nella progettazione e nello sviluppo di siti e portali su piattaforma OpenCMS ([www.opencms.org](http://www.opencms.org)) su tematiche simili a quelle oggetto della gara;
- Gruppo di lavoro di adeguata esperienza;
- Fatturato aziendale negli ultimi tre anni pari al triplo dell'importo a base d'asta; fatturato specifico negli ultimi tre anni per servizi relativi ad attività assimilabili a quelle previste dal presente avviso pari all'importo a base d'asta;
- Certificazione ISO 9000 (o altra certificazione assimilabile) o, nel caso di raggruppamento o similari, certificazione ISO 9000 (o altra certificazione assimilabile) per l'azienda mandataria.

## **Lotto 3: Servizio di Help Desk telefonico, via email e blog:**

- Esperienza almeno triennale nella gestione di servizi di helpdesk telefonico rivolto ad operatori del settore turistico o assimilabile;
- Esperienza nella gestione di helpdesk tramite email, trouble ticket, blog;
- Gruppo di lavoro di adeguata esperienza;
- Fatturato aziendale pari al triplo dell'importo a base d'asta negli ultimi tre anni; fatturato specifico per servizi relativi ad attività assimilabili a quelle previste dal presente avviso pari all'importo a base d'asta;

a presentare domanda di partecipazione al presente avviso, redatta in conformità al Modello A allegato, al fine di individuare i soggetti qualificati per il successivo affidamento della fornitura indicata in oggetto.

Nel caso di partecipazione a più lotti, come indicato successivamente, non occorrerà presentare più domande e più autocertificazioni, ma il candidato potrà scegliere di presentare una sola domanda e una sola autocertificazione indicando con chiarezza sia i lotti ai quali intende partecipare che il possesso dei requisiti di fatturato generale e specifico per ogni lotto.

Oggetto sintetico del servizio richiesto:

### **Lotto 1: Evoluzione della piattaforma di booking online:**

- 1) Revisione e aggiornamento completo della *user experience* per i Visitatori, con maggiore attenzione agli aspetti di promozione del territorio e migliore integrazione del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it). Introduzione di funzioni di ricerca avanzata. Le funzioni e la *user experience* di massima è descritta nel wireframe, mentre la grafica sarà fornita da Fondazione Sistema Toscana nel corso delle attività.
- 2) Ottimizzazione dell'implementazione della *user experience* per i Visitatori per le piattaforme *mobile*, con realizzazione di una versione speciale dedicata agli *smartphone*.

- 3) Estensione delle funzioni di *usage analysis* per le interfacce dei Visitatori, in riferimento alle diverse tipologie di visita (a scopo informativo, di contatto o di effettiva prenotazione online) con ulteriore affinamento delle statistiche e migliore resoconto per i Gestori di strutture ricettive.
- 4) Creazione di funzioni dedicate per permettere a FST di definire eventi speciali, collegati a specifiche aree del territorio (fiere, mostre, spettacoli, etc.) e quindi permettere ai Gestori di strutture ricettive di definire condizioni e sconti particolari collegati agli eventi. Le funzioni dedicate saranno integrate nelle interfacce web esistenti e dovrà essere possibile creare *widget* dedicati ai singoli eventi.
- 5) Creazione di funzioni dedicate che permettano ai Gestori di strutture ricettive di definire sconti e condizioni speciali per i titolari della VVC Card. Estensione delle funzioni di ricerca per Visitatori, per la presentazione – previa registrazione/login – delle offerte speciali dedicate ai titolari di VVC Card.
- 6) Rimodulazione delle funzioni per i Gestori di strutture ricettive, al fine di facilitare le modalità di frequentazione più occasionale, con particolare attenzione alle interfacce web di aggiornamento periodico (p.es. gestione di tariffe e disponibilità). Produzione di reportistica periodica, con informazioni statistiche di sintesi, da inviare ai Gestori medesimi.
- 7) Potenziamento delle funzioni di verifica automatica di correttezza della configurazione delle strutture ricettive, con possibilità di invio di messaggi di avvertimento ai Gestori di strutture ricettive e di elenchi visualizzabili per gli Operatori di Help Desk.
- 8) Manutenzione correttiva ed estensiva della piattaforma di booking attualmente in produzione, nei termini meglio descritti in seguito, fino al termine della campagna, previsto per Dicembre 2013.

**Lotto 2: Evoluzione della piattaforma del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it):**

- 1) Estensione della piattaforma per gestire le versioni multilingue del sito, intese ciascuna come declinazioni anche parzialmente autonome da gestirsi per via redazionale, con la possibilità di condividere contenuti tra le varie versioni multilingue, ma anche di definire contenuti specifici per versioni singole.
- 2) Aggiornamento dell'integrazione con la piattaforma di booking, con particolare riferimento alla revisione della *user experience* del sito. Le funzioni e la *user experience* di massima è descritta nel wireframe, mentre la grafica sarà fornita da Fondazione Sistema Toscana nel corso delle attività.
- 3) Ottimizzazione dell'implementazione della *user experience* verso i Visitatori, in particolare per le piattaforme *mobile*, con realizzazione di una versione speciale dedicata agli *smartphone*.
- 4) Estensione dell'API di *mashup* per l'accesso ai contenuti del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it) applicazioni di terze XML (p.es. *reader* per applicazioni mobile) di accedere in modo strutturato. La API di *mashup* deve essere basata su modalità REST, con tecnologie XML, JSON e Javascript e concepita come estensione della API esistente.
- 5) Realizzazione di una nuova area del sito denominata "Tuscany Events", i cui contenuti saranno importati e resi disponibili all'interno del CMS del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it), tramite un flusso XML proveniente da un'applicazione esterna chiamata "Calendario unico degli eventi",

progettata e sviluppata da Fondazione Sistema Toscana. I contenuti di questa nuova area dovranno essere resi disponibili ai visitatori in formato opportuno, coerentemente con il resto del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it), e, inoltre, dovranno essere realizzate funzioni di pubblicazione generali e selettive, con possibilità di ricerca da parte dei visitatori, da integrarsi nel sito medesimo.

- 6) Manutenzione correttiva ed estensiva del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it) attualmente in produzione, nei termini meglio descritti in seguito, fino al termine della campagna, previsto per Dicembre 2013.

### **Lotto 3: Servizio di Help Desk telefonico, via email e blog:**

- 1) Disponibilità di n. 2 operatori su postazione attrezzata, in normale orario d'ufficio, per un totale complessivo di 36 ore settimanali per ciascun operatore, esclusi i giorni festivi. Dal lunedì al venerdì, in orario 09:30 – 13:30, esclusi i giorni festivi, gli operatori rispondono alle chiamate all'Help Desk telefonico riservato ai gestori delle strutture ricettive e agli addetti del settore turistico (p.es. *tour operator*, agenzie). Gli operatori forniscono assistenza in merito all'utilizzo della piattaforma di booking e al sistema di pubblicazione offerte del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it). Nelle ore pomeridiane, dal lunedì al giovedì, esclusi i giorni festivi, e nelle ore di attività dell'Help Desk telefonico, se non impegnati nel supporto telefonico, gli operatori rispondono alle email e alle richieste pervenute tramite il blog, esaminano e verificano le offerte inserite nel sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it) dagli addetti del settore turistico e richiamano gli utenti dell'Help Desk che, trovando occupato, abbiano lasciato un messaggio in segreteria.
- 2) Formazione completa degli operatori all'uso della piattaforma di booking e del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it) e integrazione continua della formazione degli operatori per far fronte alle evoluzioni di tali sistemi, per tutta la durata prevista del servizio.
- 3) Disponibilità ad effettuare, nell'ambito del complessivo delle ore previste, anche attività ulteriori (ad esempio: registrazione per seminari, campagne *outbound*) collegate alle finalità della piattaforma di booking e/o del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it), secondo modalità da concordare.
- 4) Numero verde accessibile da telefoni fissi; il servizio include costi di gestione del numero verde e di traffico telefonico.
- 5) Disponibilità di minimo di 4 linee telefoniche disponibili per il numero verde, con segreteria telefonica su occupato o fuori orario e delle infrastrutture tecniche necessarie alla realizzazione dell'Help Desk.
- 6) Reportistica di servizio da effettuarsi tramite sistema Mantis Bug Tracker.
- 7) Piattaforma di blog da utilizzare: Wordpress.

Tutte le componenti dei servizi sopra descritti includono la cessione del codice sorgente e di una licenza d'uso generale, non esclusiva, illimitata e irrevocabile per il software e la documentazione realizzata. Si rimanda, per questo, alla recente giurisprudenza europea in merito alle licenze software e applicazioni delle stesse<sup>1</sup>. I servizi includono la manutenzione correttiva con garanzia di pronto intervento per un periodo di 24 mesi dalla data del collaudo.

---

<sup>1</sup> SENTENZA DELLA CORTE (Grande Sezione) 2 maggio 2012, causa C-406/10

«Proprietà intellettuale – Direttiva 91/250/CEE – Tutela giuridica dei programmi per elaboratore – Articoli 1, paragrafo 2, e 5, paragrafo 3 – Portata della tutela – Creazione diretta o mediante altro procedimento –

## Documenti di riferimento

In fase di pubblicazione del Capitolato Tecnico, unitamente allo stesso, saranno pubblicati anche una serie di documenti aggiuntivi che potranno risultare utili a meglio comprendere il contesto tecnologico di riferimento (precedenti capitolati sul sistema di booking online e sulla piattaforma [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it), struttura dei flussi xml sia per interfacce del sistema di booking che per la gestione dei contenuti del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it), wireframes delle nuove aree del sito...)

Il **Corrispettivo** per la prestazione del servizio sarà pari a:

Lotto 1:	64.700,00 € oltre IVA
Lotto 2:	62.300,00 € oltre IVA
Lotto 3:	64.840,00 € oltre IVA

Le prestazioni si svolgeranno durante l'anno 2012 e 2013 e saranno commissionate attraverso successive definizioni delle attività da svolgere che costituiranno parte integrante e inscindibile del contratto.

Il capitolato dei tre lotti sarà disponibile entro 10 giorni dalla pubblicazione del presente avviso.

**Il termine per l'espletamento delle prestazioni di servizio è il 31/12/2013.**

## Modalità di presentazione delle domande e dei curricula:

- a. La domanda di partecipazione, redatta in conformità al modello A allegato, dovrà pervenire alla Fondazione Sistema Toscana, Via San Gallo, 25 - 50129 Firenze, a pena di esclusione, mediante servizio delle Poste Italiane S.p.A., ovvero mediante agenzia di recapito autorizzata, entro il termine perentorio delle ore **13.00** del **15/06/2012**, in plico chiuso, con indicazione chiara del mittente e dei suoi recapiti, con timbro e firma sui lembi di chiusura riportante la seguente dicitura: **"Evoluzione dei servizi e della piattaforma turismo.intoscana.it e servizio di Help Desk per gli operatori del settore turistico. Lotto/i numero XXX, YYY" NON APRIRE.**

Nel caso di partecipazione a più lotti, come detto, vanno chiaramente indicati tutti i lotti ai quali si intende partecipare.

E' altresì possibile la consegna a mano dei plichi direttamente o a mezzo di terze persone, entro lo stesso termine perentorio, agli Uffici della Fondazione Sistema Toscana (medesimo indirizzo di cui sopra), che ne rilascerà apposita

---

Programma per elaboratore tutelato dal diritto d'autore - Funzioni riprese da un secondo programma senza aver avuto accesso al codice sorgente del primo programma - Decompilazione del codice oggetto del primo programma per elaboratore - Direttiva 2001/29/CE - Diritto d'autore e diritti connessi nella società dell'informazione - Articolo 2, lettera a) - Manuale d'uso di un programma per elaboratore - Riproduzione in un altro programma per elaboratore - Violazione del diritto d'autore - Presupposto - Espressione della creazione intellettuale dell'autore del manuale d'uso»

Causa avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'art.267 TFUE, dalla High Court of Justice (England & Wales), Chancery Division (Regno Unito), con decisione del 2 agosto 2010, pervenuta in cancelleria l'11 agosto 2010, nella causa **SAS Institute Inc**, contro **World Programming Ltd.**

ricevuta. Nel caso di invio a mezzo di servizio postale o altro servizio di recapito non fa fede la data del timbro dell'Ufficio postale di partenza.

**b.** Alla domanda dovrà essere allegato, pena l'esclusione:

- copia di un documento di identità del soggetto che sottoscrive la domanda;
- un curriculum delle prestazioni svolte dal 1° gennaio 2009, ma con specifica attenzione alle prestazioni simili a quella oggetto del presente avviso, e ritenute utili per valutare l'esperienza del soggetto, la composizione del gruppo di lavoro, il fatturato degli ultimi tre anni;
- CV delle figure professionali chiave;
- autocertificazione come descritta nel Modello A allegato al presente avviso;

Nel caso di partecipazione a più lotti da parte della stessa azienda, non occorre presentare più domande, ma il candidato può utilmente presentare una sola domanda indicando chiaramente i lotti ai quali intende partecipare ai quali allega:

1. Un curriculum prestazionale diviso per le specifiche previste dai lotti ai quali partecipa. Se un'esperienza è da considerare rilevante per due lotti si dovrà chiaramente indicare per quale elemento e indicarne l'importo contrattuale.
2. L'indicazione del fatturato richiesto per il solo fatturato massimo previsto fra i lotti ai quali si partecipa.

**c.** Nel caso di raggruppamento temporaneo o di consorzio ordinario o di G.E.I.E., costituito o da costituirsi, dovrà essere prodotta la seguente documentazione:

- domanda di partecipazione presentata dal capogruppo;
- specifica dichiarazione dalla quale risultino i soggetti partecipanti al raggruppamento temporaneo, sottoscritta da ciascun soggetto facente parte del raggruppamento con allegato documento di identità dei sottoscrittenti;
- CV delle figure professionali chiave;
- curricula di ogni soggetto partecipante al raggruppamento;
- autocertificazione (conforme al Modello A) per ogni soggetto del raggruppamento.

Nel caso di partecipazione a più lotti da parte della stessa RTI o consorzio, non occorre presentare più domande, ma il candidato può utilmente presentare una sola domanda indicando chiaramente i lotti ai quali intende partecipare ai quali allega:

1. Un curriculum prestazionale per ognuno dei componenti della RTI diviso per le specifiche previste dai lotti ai quali partecipa. Se un'esperienza è da considerare rilevante per due lotti si dovrà chiaramente indicare per quale elemento e indicarne l'importo contrattuale.
2. L'indicazione del fatturato richiesto per il solo fatturato massimo previsto fra i lotti ai quali si partecipa, diviso per componenti dell'RTI.

Non è consentito formare un raggruppamento temporaneo d'impresa successivamente all'invito dell'amministrazione aggiudicatrice.

**Modalità di individuazione dei soggetti idonei alla fornitura del servizio**

L'amministrazione provvederà a comunicare via fax o se posseduta, tramite posta elettronica certificata, ai soggetti che hanno manifestato interesse l'ammissibilità alla partecipazione alla procedura e a richiedere un'offerta economica, una garanzia di legge e un'offerta tecnico-metodologica per l'aggiudicazione del servizio sulla base del capitolato tecnico che verrà pubblicato sul sito.

Il capitolato potrà essere pubblicato anche prima della selezione dei partecipanti alla gara. Si avvertono i concorrenti che l'offerta tecnica ed economica dovrà pervenire entro circa 13 giorni dall'invio del fax da parte della FST.

Inoltre, si avvertono i concorrenti che, per motivi legati alle scadenze imprescindibili di gestione della campagna, si procederà a richiedere, dopo l'aggiudicazione provvisoria, ad accelerare l'avvio delle attività nelle mora della stipula del contratto, pur rispettando tutte le previsioni normative in termini di tutela dei concorrenti per le loro procedure, eventuali, di ricorso.

Sarà cura dei partecipanti fornire informazioni relative alla modalità di comunicazione per lui più opportuna apponendola sulla busta a seguito delle indicazioni del mittente, con obbligo di indicazione del numero di FAX.

### **Trattamento dei dati**

I dati forniti saranno trattati in conformità delle vigenti disposizioni e utilizzati ai soli fini del presente avviso. L'invio della domanda presuppone l'esplicita autorizzazione al trattamento dei dati e la piena accettazione delle precedenti disposizioni.

### **Pubblicità**

Il presente avviso è pubblicato sulle pagine web [www.fondazionesistematoscana.it](http://www.fondazionesistematoscana.it).

### **Informazioni**

Per ulteriori informazioni relative al presente avviso rivolgersi a Ufficio Gare della Fondazione Sistema Toscana, nella persona del dott. Maurizio Mazza, Via San Gallo, 25 - 50129 Firenze (Tel. +39 055 2719011 - Fax +39 055 2719070), e-mail: [m.mazza@fondazionesistematoscana.it](mailto:m.mazza@fondazionesistematoscana.it).