

AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO PER ACQUISIRE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA - AI SENSI DELL'ART. 50 COMMA 1 LETT. E) DEL DECRETO-LEGGE 31 MARZO 2023 N.36 – PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PIATTAFORMA DI TICKETING (SAAS) E SERVIZI ACCESSORI PER IL PROGETTO BTO

AMMINISTRAZIONE PROPONENTE

Fondazione Sistema Toscana (di seguito anche solo FST)

Ai sensi dell’art. 15 del d.lgs. 36/2023 il RUP è la Responsabile Area Progetti Comunitari e Territoriali di Fondazione Sistema Toscana, la Signora Adriana De Cesare, e la Responsabile della fase di affidamento del contratto è la Responsabile dell’Ufficio Acquisti e Gare, la Signora Cecilia Gennai.

Col presente Avviso, pubblicato sul sito di Fondazione Sistema Toscana nella pagina Amministrazione trasparente, sezione Bandi e contratti, si richiede agli operatori economici di manifestare l’interesse ad essere invitati alla procedura negoziata senza bando di cui all’art. 50 comma 1 lettera e) del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 (di seguito, anche soltanto “Codice) per l’affidamento di un Accordo quadro che avrà per oggetto i servizi indicati in epigrafe e qui di seguito descritti.

Contesto generale

BTO è il principale appuntamento italiano di networking tra operatori e aziende sul turismo digitale, in cerca di risposte alle tendenze del mercato, e delle soluzioni più avanzate per promuovere attività turistiche e territori con le tecnologie di rete (<https://www.bto.travel/>).

BTO è un marchio di Regione Toscana e Camera di Commercio di Firenze, che sostengono l’evento con un importante contributo economico. Soggetti attuatori di BTO sono Toscana Promozione Turistica, PromoFirenze – Azienda Speciale della Camera di Commercio di Firenze e Fondazione Sistema Toscana.

Articolo 1 – Oggetto dell’Accordo quadro

L’oggetto dell’Accordo quadro è l’erogazione dei **Servizi di piattaforma di ticketing (SaaS) e servizi accessori per il progetto BTO, articolati come segue:**

1. Ticketing / Registrazione / Check-in / Help desk

Si prevede la **fornitura**, per la durata di 8 mesi a far data dall’avvio del servizio, **di un servizio di di ticketing (SaaS) per il progetto BTO** ovvero che consenta e gestisca l’acquisto online dei biglietti dell’evento.

Nello specifico:

a) Fornitura di un sistema di ticketing con pagamento online e generazione di un codice di iscrizione con possibilità di pagamento tramite Bonifico, Carte di credito e PayPal.

Tale sistema deve inoltre:

- gestire più tipologie di biglietto e prezzo
- consentire l’inserimento di codici sconto
- garantire il corretto ed efficace funzionamento, si richiede a questo proposito documentazione che attesti una pregressa operatività per servizi analoghi

b) Emissione delle fatture, secondo layout grafico che verrà fornito dalla Committente.

c) Fornitura di un servizio di Customer Care amministrativo (consistente in gestione rimborsi, storni, riemissione delle fatture ecc.) e tecnico, con il seguente orario di lavoro: dal lunedì al venerdì (eccetto festivi) dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

d) Personalizzazione dell'e-store secondo i temi grafici di BTO 2023: l'e-store dovrà essere adattato graficamente al sito web della manifestazione per garantire una user experience coerente nel passaggio fra le due piattaforme. La Committente fornirà tavole grafiche ed altro materiale utile per l'adattamento grafico.

e) Invio dati all'area riservata, di seguito "MyBTO", e conseguente registrazione a BTO.

La piattaforma di ticketing, direttamente o attraverso API, al termine del processo di pagamento dovrà rendere disponibile, per ogni biglietto emesso, almeno i seguenti dati:

- Nominativo
- Numero d'ordine
- Email (univoca, ad ogni biglietto deve corrispondere un diverso indirizzo email).

L'acquirente, inoltre, dovrà avere la possibilità di ottenere, in caso di acquisto multiplo, tutti i biglietti acquistati. Pertanto:

- Il singolo partecipante dovrà poter ottenere il proprio biglietto
- L'acquirente dovrà poter ottenere tutti i biglietti acquistati.

f) Gestione e presidio del botteghino e del check-in per i giorni della manifestazione, presso la sede dell'evento (solitamente La Stazione Leopolda di Firenze). In questa sede il pagamento dei biglietti avverrà tramite contanti o carta credito, con l'ausilio di un POS. Tale servizio prevede la messa a disposizione da parte dell'Aggiudicatario di personale dedicato, presente durante i giorni della manifestazione, e la dotazione di PC e stampanti idonea a svolgere tale mansione, il POS.

g) Riconoscimento al check-in di ogni singolo partecipante, ad esempio mediante scanner o QRCode, e fornitura e consegna a ciascuno di badge d'ingresso, inserito in busta trasparente con tasca.

h) Servizio di stampa e fornitura dei badge per i partecipanti da realizzarsi con specifico layout grafico - fornito dalla Committente - in varie personalizzazioni corrispondenti alla tipologia di utenti (VISITOR, PRESS, SPEAKER, STAFF, EXHIBITOR, ecc.).

i) Servizio di reportistica degli acquisti e delle transazioni che soddisfi le specifiche fornite dalla Committente.

2 Frontend web platform "My BTO" (per partecipanti) / Profilazione

Si prevede la **fornitura**, per la durata di 8 mesi a far data dall'avvio del servizio, **di servizi di piattaforma web dual-language IT/EN (SaaS)**, dedicata ai partecipanti, distinti per tipologia (VISITOR, PRESS, SPEAKER, EXHIBITOR, STAFF).

I partecipanti devono poter essere inseriti come singoli o come GRUPPI con un referente autorizzato ad apportare modifiche al gruppo. Per gruppo si intende l'acquisto di un carnet di biglietti di cui l'acquirente dovrà inserire i nominativi (nome, cognome, mail).

Per ogni utente, a prescindere dalla tipologia, dovrà essere fornito l'accesso alla piattaforma.

L'inserimento degli espositori dovrà avvenire automaticamente dal sito dell'evento tramite API e/o la Committente comunicherà all'Aggiudicatario i contatti da inserire nella piattaforma e dovrà avere la possibilità di gestire in autonomia gli inserimenti.

La piattaforma web dovrà offrire / consentire:

- Accesso via internet all'URL <https://mybto.travel> tramite opportune credenziali per user avente diritto
- La gestione del proprio profilo (singolo partecipante o espositore)
- La possibilità di stampare il proprio badge/QRCode
- La possibilità per i referenti di ogni gruppo o espositore di inserire i nominativi dei loro partecipanti, nel limite che gli admin devono poter impostare
- La visualizzazione della lista degli eventi (ricercabile per titolo e filtrabile per Tematica e per Tipologia) completa di descrizione. Il click su un evento deve determinare l'apertura di una pagina completa di:
 - Giorno
 - Orario di inizio e di fine
 - Lingua
 - Sala
 - Tematica
 - Tipologia
 - Titolo
 - Descrizione
 - Speaker associati all'evento

Per la lista degli eventi, e in particolare per talune tipologie di eventi, dovrà essere prevista la possibilità di **registrazione**, con numero chiuso definito dall'Organizzatore, e la possibilità di mandare comunicazioni specifiche agli iscritti (ad esempio cancellazione dell'evento, cambio programma, materiali dell'evento ecc.).

Le registrazioni di ogni singolo evento dovranno inoltre essere esportabili in formato .csv, .xls e .pdf per consentire la gestione e la verifica degli organizzatori.

3 Backend web platform "My BTO" (per amministratori / content manager)

Si prevede la **fornitura**, per la durata di 8 mesi a far data dall'avvio del servizio, **e la co-gestione di servizi di backend dual-language IT/EN (SaaS)** che preveda le seguenti funzionalità:

- La possibilità di esportare in formato .csv/.xls oltre che in .pdf tutti i dati inseriti in piattaforma, in particolare le liste di tutti i partecipanti (filtrabili per tipologia: VISITOR, SPEAKER, PRESS, ecc.)
- La disponibilità di statistiche relative all'uso della piattaforma stessa e al check-in
- La possibilità di inviare, e raccogliere i dati raccolti, surveys di gradimento (e simili) da definire con l'Organizzatore

4 Speaker Slide Directory

Si prevede per ciascuno speaker un'area nella quale caricare i file (o link a questi) con le slide da proiettare durante il suo intervento.

Il sistema si sincronizza con il programma degli interventi (Speaker, Sala, Orario, ...). Uno speaker può caricare una o più slide nei soli eventi dove dovrà fare il suo intervento.

Le slide, organizzate in “data-evento” saranno visibili anche dagli utenti a seconda della tipologia di biglietto acquistato come esplicitato nei precedenti punti.

Inoltre, i files caricati/i links dovranno confluire in un repository dal quale potranno essere prelevati dagli account dedicati alla “sala regia” che si occuperà di proiettarli durante gli eventi, dovranno quindi essere nominati/taggati in modo che il reperimento sia semplice.

Dovrà essere messa a disposizione della Committente una Dashboard dedicata al monitoraggio dello stato dei caricamenti (per necessari solleciti) e al download dei file.

Il sistema prevede inoltre un alert automatico via mail allo speaker per sollecito caricamento file, con regole temporali definibili dall’organizzatore.

5 Video Streaming

Si prevede la fornitura di una piattaforma streaming (hosting video), integrata all’interno della generale piattaforma streaming, che soddisfi i seguenti requisiti minimi:

- Fino a 5.000 utenti in contemporanea
- Fino a 6 canali (sale) in contemporanea
- Qualità Full HD
- Doppia lingua (italiano/inglese)
- 4 mesi
- Assistenza

Il fornitore potrà proporre piattaforma di proprietà o commerciale (allegando scheda tecnica), garantendo la gestione e l’assistenza sia in fase di evento che post-evento.

La piattaforma deve prevedere la possibilità di assegnare la fruizione di streaming e visione video in base alla tipologia di biglietto acquistata. Tale lista dei permessi (quali tipologia di biglietto hanno accesso agli eventi) verrà comunicato dalla Committente.

Lo streaming degli eventi sarà a cura di una società esterna e la piattaforma dovrà comunicare con essa per avere la lista degli url da associare ai permessi.

L’utente finale che utilizza la piattaforma avrà una sezione dedicata ai propri streaming che dovranno essere mantenuti attivi per la visualizzazione per un tempo minimo concordato con la Committente.

6 Progressive Web App

Si prevede la **fornitura di una Progressive Web App** cioè della possibilità di visualizzare la piattaforma con le funzionalità sopra descritte (e raggiungibile all’indirizzo my.bto.travel) anche in formato responsive ottimizzato per navigazione con dispositivi mobile (smartphone e tablet).

Andando sull’url della PWA il browser dovrà proporre all’utente di salvare nella schermata home del terminale, sia Android che iOS, un collegamento.

La PWA dovrà avere la possibilità di inviare notifiche push agli utenti.

7 Fault Tolerance e Sicurezza dei dati

L’Aggiudicatario dovrà proporre in sede di gara soluzioni contro i rischi di corruzione dei dati e al furto degli stessi (data breach).

8 Reportistica finale

A conclusione dell'incarico, l'Esecutore del contratto dovrà consegnare alla Committente reportistica analitica sulle attività della piattaforma, a titolo esemplificativo: acquisto biglietti e transazioni economiche, statistiche sugli utenti e i profili creati, statistiche sul comportamento degli utenti e loro attività (es. visualizzazioni streaming).

9 Monitoraggio e tracciamento attività per finalità statistiche

Anche ai fini del punto 8 e per la possibilità di elaborare report arricchiti di informazioni aggregate rispetto alla fruizione degli eventi, il Contratto prevede la fornitura di sistemi di monitoraggio e tracciatura dei partecipanti, al fine di consentire efficace gestione e/o valutazione della partecipazione ai singoli eventi ed indagini per finalità statistiche ad uso interno (es. eventi a più alta/bassa partecipazione).

A tal fine si chiede in particolare la raccolta dati, possibilmente in tempo reale, dei Check-in e Check-out liberi nelle sale, calcolando per ciascuna persona il tempo di permanenza (dato importante se necessario per il rilascio dell'attestato di partecipazione).

Si fa presente che l'edizione 2023 di **BTO-Be travel onlife** si terrà a Firenze presso la Stazione Leopolda nei giorni **22 e 23 novembre p.v.**

Articolo 2 – Durata dell'Accordo quadro

La durata dell'Accordo quadro è stabilita in 24 mesi a partire dalla data della sigla del Contratto stesso o dalla data di avvio del servizio nel caso di esecuzione anticipata ai sensi dell'art. 17 comma 8 del d.lgs. 36/2023.

Articolo 3 – Valore stimato complessivo dell'Accordo quadro

L'importo complessivo dell'Accordo quadro è stabilito in € 120.000,00 (euro centoventimila/00) oltre IVA. L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00 considerata l'assenza di rischi.

Trattandosi di servizi di natura intellettuale ex articolo 108, comma 9 del d.lgs. 36/2023 non sono individuati i costi della manodopera.

Di tale ammontare sarà versato all'Aggiudicatario il solo importo maturato quale corrispettivo per quelle prestazioni effettivamente richieste da questa Committente ed erogate dall'Aggiudicatario, in esecuzione dell'Accordo quadro medesimo.

Il Contratto può essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento ai sensi dell'art. 120 comma 1 lettera a) del Codice nel caso in cui sia necessario attivare il servizio di matching agende per il B2B. Tale modifica non potrà comportare un aumento del prezzo superiore al 50% dell'importo contrattuale.

Ai fini dell'art. 14, comma 4 del d.lgs.36/2023, il valore massimo stimato del Contratto è pari ad € 156.000,00 oltre IVA.

Articolo 4 – Requisiti di partecipazione

Possono manifestare il proprio interesse a essere invitati alla procedura negoziata i soli operatori economici come definiti dall'articolo 65 del Codice.

I soggetti che intendono presentare la propria manifestazione di interesse devono essere in possesso dei requisiti minimi sottoindicati:

Requisiti di ordine generale

- non trovarsi in alcuna delle situazioni di esclusione dalla partecipazione alle procedure di affidamento previste dall'art. 94 e 95 del d.lgs.36/2023 e, in ogni altra situazione che possa determinare l'esclusione dalla gara e/o incapacità a contrattare con la pubblica amministrazione. In caso di raggruppamenti sono previste inoltre le cause di esclusione regolamentate dall'art 97 (Cause di esclusione di partecipanti a raggruppamenti);
- dimostrare l'insussistenza delle condizioni di cui all'art. 53, comma 16 ter, D.Lgs. n. 165/2001, e, ai sensi della normativa vigente, di ulteriori divieti a contrarre con la Pubblica Amministrazione.

Requisiti di idoneità professionale

Requisiti previsti all'art. 100 comma 3 del d.lgs. 36/2023.

Requisiti di capacità economica finanziaria

Ai sensi dell'art. 100 comma 11 del d.lgs. 36/2023 avere maturato nel triennio precedente a quello di indizione della procedura un fatturato globale pari al doppio del valore stimato.

Requisiti di capacità tecnica e professionale

Ai sensi dell'art. 100 comma 11 del d.lgs. 36/2023 aver eseguito nel precedente triennio dalla data di indizione della procedura di gara contratti analoghi a quello in affidamento a favore di soggetti pubblici e/o privati.

I requisiti di partecipazione richiesti devono essere attestati a mezzo di dichiarazione sostitutiva resa ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa), sottoscritta dal titolare del potere di sottoscrizione, come da modello "Manifestazione d'interesse" allegato al presente Avviso.

Articolo 5 - Modalità e termini di presentazione della manifestazione d'interesse

Gli operatori economici interessati potranno presentare la manifestazione d'interesse a partecipare alla procedura in oggetto, mediante invio dell'istanza, redatta secondo il modello "Manifestazione d'interesse" allegato al presente Avviso, da inoltrare esclusivamente attraverso PEC (gare.fondazione-sistematoscana@pec.it), entro il termine di seguito indicato.

Il modello dovrà essere debitamente compilato e sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante.

La documentazione da presentare:

- Manifestazione di interesse

La manifestazione d'interesse dovrà pervenire **entro il termine perentorio del 17/08/2023 e ore 18.00**. Non saranno prese in considerazione richieste pervenute tramite altri canali o mezzi o pervenute oltre la scadenza del termine.

Fa fede l'orario di arrivo desumibile dalla ricevuta di avvenuta consegna della PEC alla casella sopra indicata.

Nel messaggio l'OGGETTO deve riportare la seguente dicitura **"MANIFESTAZIONE DI INTERESSE - SERVIZI DI PIATTAFORMA DI TICKETING (SAAS) E SERVIZI ACCESSORI PER IL PROGETTO BTO"**.

Articolo 6 - Modalità di affidamento del Contratto

Alla procedura negoziata ex art. 50 comma 1 lettera e) del d.lgs. 36/2023, che sarà pubblicata sul Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana START accessibile all'indirizzo <https://start.toscana.it/>, verranno invitati tutti coloro che avranno presentato valida manifestazione di interesse.

Articolo 7 – Criteri di aggiudicazione del Contratto

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 108 comma 2 lettera c) del d.lgs. 36/2023.

Articolo 8 – Trattamento dati personali

Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali, emanata con il d.lgs. 30 giugno 2003, n.196 aggiornato nei contenuti a seguito dell'adozione, il 25 maggio 2018, del Regolamento UE 679/2016 (Regolamento Generale Protezione Dati), la Committente informa gli Operatori economici che tratterà i dati, contenuti negli atti inerenti la pratica oggetto del presente Avviso, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti aziendali in materia.

Titolare del trattamento ai sensi delle leggi vigenti è:

Regione Toscana – Giunta regionale Piazza Duomo, 10 - 50122 Firenze

Responsabile del trattamento, per nomina del Titolare, ai sensi delle leggi vigenti è:

Fondazione Sistema Toscana - Via Duca d'Aosta, 9 - 50129 Firenze

I Responsabili della Protezione dei Dati (RPD) / Data Protection Officer (DPO) del Titolare e del Responsabile sono raggiungibili ai seguenti indirizzi e-mail:

Responsabile della Protezione dei Dati di Regione Toscana – Giunta regionale: urp_dpo@regione.toscana.it

Responsabile della Protezione dei Dati di Fondazione Sistema Toscana: dpo@fst.it.

Articolo 9 – Richieste di chiarimenti

Eventuali richieste di chiarimenti dovranno essere inviate entro il 17/08/2023 al seguente indirizzo e-mail apct@fst.it

FST provvederà a pubblicare la risposta in forma anonima sul proprio sito nella sezione dedicata alla presente manifestazione d'interesse.

Articolo 10 - Ulteriori informazioni

- FST a suo insindacabile giudizio si riserva la facoltà di sospendere, modificare, o annullare la presente procedura e di non dar seguito all'affidamento del servizio, senza che ciò comporti alcuna pretesa degli operatori che hanno partecipato;
- resta inteso che l'invio dell'offerta non costituisce prova del possesso dei requisiti richiesti, che verranno accertati dalla stazione appaltante in sede della procedura di affidamento;
- con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di affidamento.