

***Procedura negoziata senza bando ai sensi dell'art. 50, co. 1, lett. e)
del D. Lgs. 36/2023 per l'affidamento a mezzo Accordo Quadro dei
servizi di help desk e ingaggio per gli operatori e di revisione
qualitativa di contenuti nell'ambito dei servizi offerti dalla
piattaforma Make di Visittuscany.com***

CIG: BA117D9490

Allegato 1 – Capitolato tecnico prestazionale

PREMESSE

La piattaforma Make (make.visittuscany.com) è il front-end, promosso da Regione Toscana e gestito da Fondazione Sistema Toscana, attraverso cui si accede ai servizi dedicati ai soggetti della filiera del turismo della Toscana, nell'ambito del Sistema Digitale per il turismo (DMS) collegato a Visittuscany.com, il sito ufficiale della Destinazione Toscana, i cui fini sono:

- offrire ai diversi soggetti dell'ecosistema turistico regionale un complesso di strumenti digitali a supporto della loro proposta turistica con servizi di informazione e promozione turistica;
- promuovere la destinazione toscana nel suo complesso presso pubblico nazionale e internazionale, con particolare riferimento alla valorizzazione del turismo consapevole, lento, sostenibile e delle aree interne

Capitolo 1. Contenuti e funzioni del Capitolato Tecnico Prestazionale

Il presente documento contiene le indicazioni necessarie a circoscrivere e dettagliare i servizi che Fondazione Sistema Toscana potrà chiedere all'aggiudicataria dell'Accordo quadro (di seguito AQ) di eseguire.

Questo documento, che costituisce l'Allegato tecnico dell'AQ, individua gli obiettivi e le caratteristiche tecniche generali delle prestazioni richieste con lo scopo di indicare lo standard qualitativo prestazionale imposto all'aggiudicataria, in conformità alle normative tecniche vigenti e alle previsioni di legge e contrattuali.

Capitolo 2. Oggetto dell'Accordo quadro

L'aggiudicataria dell'AQ si impegna a eseguire le prestazioni descritte nei singoli Ordini che discenderanno dall'AQ, indeterminati nel numero, aventi ad oggetto i servizi di:

- help desk per il corretto utilizzo della piattaforma a tutti i soggetti giuridici accreditabili;
- revisione qualitativa e supporto all'editing di contenuti delle tipologie "Offerte" e "Schede informative".

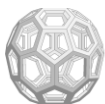
La Committente non è obbligata a garantire all'aggiudicataria la trasmissione di un numero minimo di Ordini, né consegue che all'aggiudicataria sarà riconosciuto il solo importo maturato quale corrispettivo per quelle prestazioni effettivamente richieste da questa Committente ed erogate dall'Esecutore, in esecuzione dell'AQ medesimo.

Capitolo 3. Dettaglio dei servizi

Le attività oggetto dei servizi sono realizzate sulla piattaforma regionale "Make", accessibile dal sito make.visittuscany.com, e - in ottemperanza a quanto previsto dal Disciplinare per l'accesso al Destination Management System della Toscana, approvato dalla Giunta Regionale con delibera del 15 aprile 2024 n. 447 e ss. mm. e ii. - hanno come destinatari i soggetti giuridici - utenti già iscritti e potenziali nuovi iscritti - che possono essere abilitati, nel rispetto delle previsioni del succitato Disciplinare, all'utilizzo della piattaforma (il Disciplinare del DMS può essere consultato e scaricato al seguente link: make2025.visittuscany.com/it/documenti/disciplinare-dms-toscana/).

I servizi oggetto dell'AQ si articolano nelle seguenti attività:

- a) help desk e ingaggio di tutti i soggetti giuridici abilitabili ad accedere a Make per il più corretto e completo utilizzo della piattaforma. Tale servizio va erogato via mail (utilizzando il CRM integrato con Make e con il backoffice utilizzato dallo staff) e via telefono (tramite numero verde);



- b) revisione qualitativa e supporto all'editing di contenuti inseriti dagli utenti delle tipologie
- “Offerte” (in italiano, inglese, tedesco, spagnolo, francese)
 - “Schede informative” (in italiano e in inglese)
- nonché supporto/gestione della relazione via telefono e via mail/CRM per l’ideazione e l’inserimento di contenuti efficaci e coerenti con lo stile editoriale di visittuscany.com nel suo complesso (in particolare testi e foto);

Nel portare avanti tutte le attività collegate ai servizi sopra descritti, l’aggiudicataria dovrà utilizzare il sistema di CRM (Customer Relationship Management) collegato alla piattaforma Make per gestire e tracciare tutte le interazioni.

3.1 ATTIVITÀ DI HELP DESK PER GLI OPERATORI COINVOLTI DELLA PIATTAFORMA “MAKE”

L’aggiudicataria dovrà acquisire una completa conoscenza della piattaforma e delle sue funzionalità e fornire a tutti i soggetti giuridici accreditabili che formulino adeguata richiesta il servizio di “supporto operativo” per un corretto ed efficiente utilizzo degli strumenti offerti da Make. L’aggiudicataria, pertanto, dovrà, ove necessario o su richiesta degli operatori, nel dettaglio:

- fornire informazioni adeguate agli utenti non ancora iscritti;
- fornire supporto per il corretto utilizzo della piattaforma agli utenti iscritti;
- fornire supporto per l’ideazione e l’inserimento di contenuti efficaci e coerenti con lo stile editoriale del sito nel suo complesso (in particolare testi e foto);
- stimolare gli operatori iscritti alla piattaforma a un uso più corretto e completo della stessa al fine di sfruttarne al meglio le potenzialità.

Il servizio sarà erogato:

- via email, tramite il sistema di CRM integrato con Make - All’aggiudicataria saranno fornite le credenziali per l’accesso al sistema di CRM e le credenziali per accedere alle caselle email di riferimento per gestire eventuali richieste dirette che non dovessero transitare nel sistema del CRM;
- via telefono, tramite un numero verde dedicato - L’aggiudicataria svolgerà l’attività di help desk utilizzando un telefono cellulare munito di SIM card, fornito da FST, a cui sarà associato il Numero Verde; oppure tramite un sistema di inoltri delle chiamate al numero verde verso uno o più numeri/SIM card e relativi telefoni cellulari di proprietà dell’operatore, messi a disposizione esclusivamente per tale scopo.

In caso di consegna di dispositivo e SIM card da parte di FST, tale dispositivo verrà consegnato previa sottoscrizione da parte dell’aggiudicataria di apposito verbale di consegna e contratto di comodato d’uso. L’utilizzo di tale dispositivo è strettamente riservato all’erogazione del servizio oggetto del Contratto. Il dispositivo, alla scadenza del Contratto sarà riconsegnato dall’aggiudicataria a FST. A tale Numero Verde potranno essere associati eventuali inoltri su utenze in uso al fornitore in modo da gestire la linea in caso di sovrapposizione di chiamate.

Si segnala che ogni interazione dovrà in ogni caso e tempestivamente essere tracciata sul sistema di CRM integrato con Make/Visit Tuscany.

L’aggiudicataria dovrà garantire un presidio continuativo per l’assistenza telefonica nei seguenti giorni e orari: **dal lunedì al venerdì, h 9,00 – 13,00**, per un ammontare complessivo settimanale di 20 ore (esclusi i giorni festivi).

La risposta alle richieste via mail/CRM dovrà avvenire entro le ore 15 del giorno successivo alla ricezione.

Proposte di miglioramento dei tempi di risposta massimi saranno oggetto di valutazione in sede di gara.

3.2 ATTIVITÀ DI REVISIONE CONTENUTI INSERITI DAGLI UTENTI COINVOLTI DELLA PIATTAFORMA “MAKE”

L'aggiudicataria dovrà fornire il servizio di revisione qualitativa e supporto all'editing di contenuti inseriti dagli utenti delle seguenti tipologie:

- “Offerte” (in italiano, inglese, tedesco, spagnolo, francese)
- “Schede informative” (in italiano e in inglese)

Si intende incluso nel servizio anche il supporto e la gestione tempestiva delle relazioni via telefono e via mail per l'ideazione e l'inserimento di contenuti efficaci e coerenti con lo stile editoriale di visttuscany.com nel suo complesso (in particolare testi e foto).

L'aggiudicataria dovrà monitorare quotidianamente i contenuti delle tipologie indicate inseriti/modificati dagli utenti e provvedere alla loro revisione e pubblicazione. La revisione dei contenuti dovrà attenersi agli standard di qualità e allo stile editoriale e di ottimizzazione SEO editoriale previsti dalla piattaforma, e andrà di pari passo con il servizio di “supporto operativo” agli operatori coinvolti.

Le richieste di pubblicazione dovranno essere prese in carico ed evase entro 24 ore dalla ricezione della richiesta. Per richiesta evasa si intende che l'aggiudicataria ha revisionato e pubblicato il contenuto, oppure ha provveduto all'invio di feedback all'utente con richiesta di modifiche/integrazioni qualora necessario.

La gestione dei contenuti e l'invio dell'eventuale prima richiesta di modifica/integrazione agli utenti avverranno tramite il sistema di CMS integrato con Make/Visit Tuscany, mentre la gestione delle richieste successive alla prima (es. richiesti chiarimenti da parte dell'utente) avverrà sul sistema di CRM integrato con Make/Visit Tuscany o tramite via telefonica. Si segnala che ogni interazione dovrà in ogni caso essere tracciata sul sistema di CRM integrato con Make/Visit Tuscany.

All'aggiudicataria la Committente potrà essere richiedere la revisione anche di ulteriori tipologie di asset inserite dagli operatori attraverso Make (es. eventi, attrazioni), agendo nel rispetto delle previsioni dell'art. 120, comma 1, lettera a) del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 e ss. mm. e ii..

Capitolo 4. Numero e tipologia delle figure professionali

L'aggiudicataria dovrà garantire il coinvolgimento di almeno 2 (due) figure professionali impegnate stabilmente per lo svolgimento dell'attività ordinaria, comprendente:

- la gestione dell'help desk in italiano
- la revisione dei contenuti in italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco attraverso figure professionali con un comprovato livello di conoscenza di tali lingue pari a livello C1.

Inoltre dovrà garantire la capacità di coinvolgere tempestivamente minimo 2 (due) ulteriori figure aventi analoghe competenze per far fronte a carichi di lavoro straordinari (es. in occasione di campagne promozionali che attraendo tanti operatori richiedono la capacità di gestire un maggior numero di interazioni e di contenuti da revisionare).

Ferma restando la modalità di esecuzione del servizio descritta sopra, si precisa che la distribuzione del carico di lavoro tra le due attività, quella di help desk e quella di revisione editoriale, potrà variare in base alle necessità.

Capitolo 5. Modalità di esecuzione delle prestazioni

L'avvio dell'esecuzione del servizio sarà preceduto da almeno due sessioni formative da parte dei referenti tecnici e operativi del progetto.

Le attività oggetto di appalto dovranno essere realizzate dall'aggiudicataria in autonomia di mezzi (ad eccezione delle dotazioni espressamente indicate *supra*) e personale con le modalità e nei termini indicati nel presente Capitolato, nell'avviso della procedura e nell'offerta accettata da FST in sede di gara e si obbliga ad adempiere alle obbligazioni a suo carico con la massima diligenza e secondo elevati livelli di professionalità, eseguendo tutte le prestazioni previste a proprio carico in conformità a qualunque disposizione di legge, amministrativa e regolamentare applicabile.

Si prevede lo svolgimento di incontri, presso le Sedi di FST o in collegamento da remoto, deputati alla pianificazione dell'attività oggetto dell'AQ. Gli incontri si svolgeranno alla presenza dei referenti di FST per il progetto e dei delegati/ rappresentanti dell'Aggiudicataria.

Il calendario degli incontri sarà definito in corso di esecuzione dell'AQ. Nel corso del primo trimestre la cadenza non sarà mai superiore al numero di 3 (tre) incontri a settimana e mai inferiore ad 1 (uno) incontro a settimana. In seguito potranno essere pianificati incontri una volta a settimana, ove necessario.

Sono ricompresi nei servizi oggetto dell'appalto i c.d. servizi impliciti che, sebbene non specificamente indicati nel presente Capitolato, siano (i) strettamente collegati ai servizi oggetto dell'AQ e tali da non potere essere esclusi e considerati oggetto di separata pattuizione e (ii) necessari per la corretta erogazione dei servizi oggetto dell'AQ.

L'aggiudicataria, a cadenza periodica concordata con FST e al termine dell'esecuzione delle prestazioni sopra descritte, dovrà redigere dei report relativi all'attività condotta.