

***Procedura aperta
ai sensi dell'art. 71 del decreto legislativo del 31 marzo 2023, n. 36
per l'affidamento di un accordo quadro con un solo operatore
economico dei servizi di traduzione, aggiornamento, revisione e
caricamento dei testi nel CMS e aggiornamento periodico del sito
visittuscany.com***

CIG: B1113CCA31

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Prestazionale

PREMESSE

Visittuscany.com (di seguito, anche soltanto “sito”) è il sito ufficiale della destinazione Toscana di Regione Toscana, gestito da Fondazione Sistema Toscana (di seguito anche solo “FST” o “Committente”), i cui fini sono rispettivamente:

- promuovere la destinazione toscana nel suo complesso al pubblico internazionale, con particolare riferimento alla valorizzazione del turismo consapevole, lento, sostenibile e delle aree interne;
- offrire ai diversi soggetti dell’ecosistema turistico regionale un complesso di strumenti digitali a supporto della propria attività di gestione dell’offerta, informazione e promozione turistica.

1. Oggetto e scopo del CTP

Il presente documento contiene le indicazioni necessarie a circoscrivere e dettagliare i servizi rispondenti alle esigenze gestionali e organizzative di Fondazione Sistema Toscana.

Questo documento, che costituisce l’Allegato tecnico dell’Accordo quadro (di seguito, anche soltanto “AQ”) individua gli obiettivi e le caratteristiche tecniche generali delle prestazioni richieste con lo scopo di indicare lo standard qualitativo prestazionale imposto all’Aggiudicatario, in conformità alle normative tecniche vigenti e alle previsioni di legge e contrattuali.

2. Oggetto dell’Accordo Quadro

L’Aggiudicatario dell’Accordo Quadro (di seguito, anche soltanto “Esecutore”) si impegna a eseguire le prestazioni descritte nei singoli Ordini che discenderanno dall’AQ, indeterminati nel numero, aventi ad oggetto i servizi di traduzione, revisione e inserimento dei contenuti sul sito www.visittuscany.com e l’aggiornamento periodico delle sezioni, per le lingue previste, ovvero inglese, francese, tedesco e spagnolo, come meglio dettagliato nei successivi paragrafi.

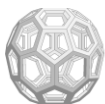
La Committente si riserva la facoltà di indire incontri in presenza con l’Esecutore con cadenza bimestrale, dato un preavviso minimo di 48 (quarantotto) ore. L’Esecutore si impegna a garantire la propria partecipazione a tali incontri.

3. Dettaglio dei servizi

3.1 Traduzione dei testi

Il servizio in oggetto prevede le attività di seguito dettagliate:

- traduzione dei testi del sito di Visit Tuscany, dall’italiano o dall’inglese, a partire dai link disponibili sul CMS;
- inserimento di contenuti nel CMS, compresi i link presenti nel testo e traduzione delle componenti testuali (attributi “alt” e “title” delle immagini, titolo e descrizione SEO);
- traduzione degli elementi della tassonomia del sito;
- verifica della traduzione inserita prima di procedere alla sua pubblicazione (certificazione della traduzione);
- aggiornamento rapido dei testi nella vigenza degli Ordini assegnati in esecuzione dell’AQ. Per “aggiornamento rapido” si intende la modifica parziale di un testo già tradotto e inserito nel sito, per un numero di parole non superiore a 10 (compreso) per ogni singolo testo.



3.2 Aggiornamento dei testi

Per “aggiornamento dei testi” si intende la modifica parziale di un testo già tradotto e inserito sul sito, per un numero di parole superiore a 11 (compreso) per ogni singolo testo fino al massimo del 50% del testo stesso.

3.3 Revisione dei testi

Il servizio in oggetto consiste nell’attività di controllo e correzione di testi tradotti dalla Committente o da soggetti terzi (comuni, associazioni culturali, uffici turistici, ambiti territoriali..) nelle varie lingue del sito e modifica degli stessi sul CMS.

3.4 Traduzione degli eventi presenti nella [sezione dedicata](#)

Il servizio in oggetto prevede l’attività di traduzione degli eventi dall’italiano segnalati dalla redazione e inserimento sul sito tramite la piattaforma make.visittuscany.com.

3.5 Aggiornamento del sito

Il servizio in oggetto prevede l’attività di aggiornamento delle varie sezioni del sito per tutta la durata dell’AQ, sostituendo i contenuti presenti nelle sezioni “In evidenza” delle diverse pagine che le prevedono con i nuovi contenuti tradotti e in ogni caso in relazione alla stagione, all’Interesse e all’Ispirazione e seguendo le indicazioni della Committente.

Tale servizio di aggiornamento interessa le seguenti pagine:

- [home page in inglese, francese, tedesco e spagnolo](#),
- [21 Interessi](#),
- [6 Ispirazioni](#)

per un totale di 31 pagine da aggiornare.

Con l’assegnazione dell’Ordine (o degli Ordini), è richiesto all’Esecutore:

- un aggiornamento ogni 15 giorni delle sezioni “In evidenza” dei 21 Interessi e delle 6 Ispirazioni, e 4 aggiornamenti mensili della Home Page.

3.6 Stima dei quantitativi del materiale da tradurre/revisionare

A titolo indicativo solo per consentire agli Offerenti di avere un’idea dei volumi si riportano di seguito per ogni singola lingua il numero delle cartelle da tradurre/revisionare/ aggiornare (cifra presunta di cartelle da tradurre in un anno e da distribuire in 12 mesi):

Inglese:

Traduzioni: 1250 cartelle

Aggiornamenti: 100 cartelle

Revisioni: 90 cartelle

Eventi: 300 cartelle

Francese:

Traduzioni 1100 cartelle

Aggiornamenti 85 cartelle

Revisioni: 10 cartelle

Eventi: 150 cartelle

Tedesco:

Traduzioni 1100 cartelle

Aggiornamenti 85 cartelle

Revisioni: 10 cartelle

Eventi: 150 cartelle

Sede Legale

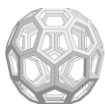
Via Duca d’Aosta, 9 – 50129
Firenze
Tel. +39 055 2719012
Fax +39 055 489308

Unità Operativa

Via San Gallo, 25 – 50129
Firenze
Tel. +39 055 2719011
Fax +39 055 2719070

P.IVA – C.F. 05468660484

Pag. 3 a 6



Spagnolo

Traduzioni: 1000 cartelle

Aggiornamenti: 85 cartelle

Revisioni: 10 cartelle

Eventi: 150 cartelle

Tutta l'attività di traduzione indicata ai paragrafi precedenti (3.1-3.5) si intende assimilata all'attività di transcreazione ovvero una traduzione che mira a veicolare il messaggio da una lingua all'altra mantenendo invariati il significato, lo stile, il tono e il contesto, adattando al contempo il testo allo stile di vita, ai consumi, alle sensibilità e agli interessi dell'area (o aree) geografiche target della traduzione (USA, UK, paesi nordeuropei, Canada, Australia, Francia, Germania e Spagna).

Si precisa che per cartella si intende la cartella Standard ovvero di 1500 caratteri spazi inclusi.

4. Modalità di esecuzione del servizio

L'Esecutore e la Committente nel corso del primo brief predisporranno congiuntamente le Linee guida operative che disciplineranno dal punto di vista tecnico-stilistico la traduzione (il target di utenza del sito, il manuale di stile, ...).

Tutte le attività dovranno conseguentemente essere condotte sotto il coordinamento e la supervisione delle figure facenti parte dello staff di progetto di FST.
Le richieste verranno gestite e monitorate tramite Google Drive.

I materiali da tradurre (in esecuzione degli ordini assegnati dalla Committente) saranno resi visibili all'Esecutore per mezzo dello strumento del Google Drive. In un foglio di calcolo condiviso saranno inseriti i link ai contenuti da mettere in lavorazione. Della condivisione sarà data contestuale notizia con un apposito messaggio di posta elettronica o notifica del sistema Google Drive.

Nel file condiviso sarà altresì indicato il termine (o i termini) entro il quale (o entro i quali) la traduzione dovrà essere completata e il materiale tradotto dovrà essere reso disponibile alla Committente, nel rispetto delle previsioni contenute nel relativo Ordine e delle clausole generali fissate dall'Accordo quadro.

Oltre all'inserimento dei testi nel cms è richiesta l'archiviazione di tutte le traduzioni/transcreazioni in una cartella di Google Drive che verrà creata dalla Committente e condivisa con l'Esecutore.

5. Tempistiche

Il termine massimo, in caso di traduzione ordinaria, computato a partire dalla Richiesta contenuta nei singoli Ordini per la consegna del lavoro di traduzione è pari a:

- A. 2 giorni, quando la richiesta preveda la traduzione di un numero di cartelle da 1 a 12;
- B. 3 giorni, quando la richiesta preveda la traduzione di un numero di cartelle da 13 a 25;
- C. 7 giorni, quando la richiesta preveda la traduzione di oltre 26 cartelle;
- D. 24 ore per la Traduzione eventi;
- E. 24 ore per la Revisione di contenuti già caricati sul CMS.

Il termine massimo per la traduzione in urgenza è fissato come di seguito indicato:

- F. alle ore 18,00 del giorno stesso della richiesta, quando la richiesta sia formulata entro le ore 13,00 e il quantitativo dei testi da tradurre sia pari o inferiore a 1 cartella;

Sede Legale

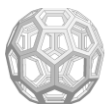
Via Duca d'Aosta, 9 – 50129
Firenze
Tel. +39 055 2719012
Fax +39 055 489308

Unità Operativa

Via San Gallo, 25 – 50129
Firenze
Tel. +39 055 2719011
Fax +39 055 2719070

P.IVA – C.F. 05468660484

Pag. 4 a 6



- G. alle ore 13,00 del giorno successivo alla richiesta, quando la richiesta sia formulata dopo le ore 13,00 ed entro le ore 18,00 e il quantitativo dei testi da tradurre sia pari o inferiore a 1 cartella;
- H. nel limite di 24h dalla richiesta, quando il quantitativo dei testi da tradurre sia superiore a 1 cartella (e comunque pari, al massimo, a 5 cartelle)

Il prospetto seguente riassume in modo schematico gli importi e le tempistiche massime di evasione della Richiesta dal momento della sua trasmissione:

ATTIVITÀ	CORRISPETTIVO	TEMPISTICHE MASSIME
Traduzione ordinaria di testi da 1 a 12 cartelle	Corrispettivo proposto in sede di gara	entro 2 giorni dalla Richiesta
Traduzione ordinaria di testi da 13 a 25 cartelle	Corrispettivo proposto in sede di gara	entro 3 giorni dalla Richiesta
Traduzione ordinaria di testi oltre 26 cartelle	Corrispettivo proposto in sede di gara	entro 7 giorni dalla Richiesta
Traduzione eventi	Corrispettivo proposto in sede di gara	entro 24 ore dalla Richiesta
Revisione di contenuti già caricati sul CMS	Corrispettivo proposto in sede di gara	entro 24 ore dalla Richiesta
Traduzione in urgenza di testi fino a 1 cartella (per Servizi 3.1 e 3.2)	Corrispettivo proposto in sede di gara	entro le ore 18,00 del giorno della Richiesta, se la richiesta è partita entro le 13,00
Traduzione in urgenza di testi fino a 1 cartella (per Servizi 3.1 e 3.2)	Corrispettivo proposto in sede di gara	entro le ore 13,00 del giorno successivo, se la Richiesta è partita entro le 18,00
Traduzione in urgenza di testi superiori a 1 cartella e fino a 5 cartelle (per Servizi 3.1 e 3.2)	Corrispettivo proposto in sede di gara	entro 24 ore dalla Richiesta

6. Organizzazione operativa

L'Aggiudicatario dovrà predisporre una organizzazione in team tale da garantire la gestione anche in contemporanea di diverse attività oggetto degli Ordini e il rispetto delle tempistiche massime previste al precedente Capitolo 5 o, qualora migliorative (cfr A, B e C *supra* Capitolo 5), proposte dallo stesso Esecutore nell'Offerta tecnica.

Il team di lavoro deve essere composto da almeno un traduttore per ciascuna lingua in possesso di qualificazione professionale come traduttore e interprete, ovvero di un titolo di studio professionalizzante. Tutti i traduttori impiegati nei servizi oggetto dell'accordo quadro devono essere madrelingua, con seniority di almeno 3 anni nel settore delle traduzioni. È richiesta, inoltre, una figura di project manager (di seguito anche PM) ovvero un referente unico per le 4 lingue con cui il committente si interfacerà per le diverse assegnazioni. Si precisa che il PM dovrà essere una figura distinta da quelle dei traduttori e dovrà avere esperienza nella gestione di progetti complessi analoghi a quelli oggetto del presente affidamento.

In caso di indisponibilità e di irreperibilità del referente unico, l'Esecutore deve garantire la presenza di un sostituto, di pari competenza, che ne svolga le medesime mansioni.

La composizione del team indicata nell'Offerta tecnica è impegnativa per l'Aggiudicatario. L'Esecutore, pertanto, ha l'obbligo di sostituire se necessario ciascuno dei componenti del team con traduttori che abbiano lo stesso profilo, livello di competenza ed esperienza uguali o superiori a quelli sostituiti. Ogni variazione del team dovrà essere tempestivamente comunicata a FST, allegando il CV del nuovo componente, e non dovrà danneggiare in alcun modo o rallentare l'esecuzione dei servizi affidati.

Fermo restando quanto sopra, l'Esecutore, inoltre, si impegna a mantenere invariata, per quanto possibile, la composizione del team al fine di garantire una uniformità stilistica dei contenuti tradotti e pubblicati sul sito.

7. Help desk e assistenza al personale di FST

Per tutta la durata dell'AQ, l'Esecutore attiverà un servizio di Help Desk riservato al personale di FST per la gestione operativa.

Tale servizio di help desk dovrà prevedere come minimo:

- un numero di telefono cellulare con garanzia di presidio durante il normale orario d'ufficio (Orario: 9:00-13:00, 14:00-18,00) e a scopo di reperibilità dell'Help desk;
- un indirizzo di mail per il contatto.

Tali informazioni dovranno essere riportate nell'Offerta tecnica.

8. Responsabilità dell'Esecutore

È responsabilità dell'Esecutore garantire che:

- la distribuzione del carico di lavoro fra i membri dello Staff sia tale da assicurare che le tempistiche di lavoro siano rispettate;
- il materiale consegnato in esecuzione dei servizi descritti *supra* nel Capitolo 3 sia corretto;
- nell'esecuzione dei servizi descritti *supra* nel Capitolo 3, lo Staff rispetti le indicazioni della Committente;
- il termine per la consegna e l'inserimento del materiale tradotto sia rispettato;
- i testi tradotti, aggiornati e rivisti (secondo le previsioni contenute *supra* nel Capitolo 3) siano di una qualità tale da non richiedere ulteriori interventi da parte della Committente;
- i professionisti impiegati nello Staff e impegnati nelle attività descritte *supra* nel Capitolo 3 abbiano firmato, qualora richiesto dalla Committente in sede di avvio dell'AQ, la "Dichiarazione di Riservatezza" (**Allegato 6**).