

***Procedura aperta
ai sensi dell'art. 60 comma 1 del D.Lgs. 50/2016
per la
stipula di un Contratto di appalto (Lotto 1 e 3) e di un Accordo
quadro (Lotto 2) per l'erogazione dei
Servizi di attività evolutiva ed estensiva e di gestione ordinaria
delle piattaforme dell'ecosistema digitale di visittuscany e di
sviluppo dell'estensione make.iat***

Lotto 1 - CIG: 86430251DD

Lotto 2 - CIG: 8643038C94

Lotto 3 - CIG: 8643193C7D

Numero Gara: 8060592

Allegato 1 - Capitolato tecnico prestazionale

1. Oggetto e scopo del CTP

Il presente documento contiene le indicazioni necessarie a circoscrivere e dettagliare i servizi per ciascuno dei Lotti, rispondenti alle esigenze gestionali e organizzative di FST. Le discendenti prestazioni alle quali è obbligato l'Aggiudicatario e quelle reciproche che ricadono sulla Committente sono oggetto del Contratto di appalto (Lotto 1 e 3) e dell'Accordo Quadro (Lotto 2) (di seguito anche AQ).

Questo documento, che costituisce l'Allegato tecnico delle suddette scritture contrattuali, individua le caratteristiche tecniche generali 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 del Contratto di appalto e dell'Accordo quadro

L'Aggiudicatario del Contratto di appalto (Lotto 1 e 3) e dell'Accordo Quadro (Lotto 2) si impegna a evadere quanto previsto nelle suddette scritture e nei singoli appalti che discenderanno dall'AQ per il Lotto 2, indeterminati nel numero, per l'attività evolutiva ed estensiva e per la gestione ordinaria delle piattaforme dell'ecosistema digitale di visittuscany e di sviluppo dell'estensione make.iat, come meglio dettagliato nei successivi paragrafi.

2.1. Lotto 1 - Servizio di estensione di visittuscany per make.IAT

Il Lotto 1 si riferisce al servizio di progettazione e realizzazione di un sistema informatico innovativo, denominato make.IAT, per la gestione collaborativa integrata e distribuita degli asset informativi degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) della Regione Toscana.

Il sistema make.IAT sarà realizzato da Fondazione Sistema Toscana per conto di Regione Toscana e sarà un'estensione dell'attuale make.visittuscany (<https://make.visittuscany.com/>), già in uso per la gestione dei contenuti di visittuscany.

Nelle intenzioni, il sistema make.IAT realizzerà un'interfaccia web, resa disponibile gratuitamente da parte di Regione Toscana, per gli operatori degli uffici IAT del territorio toscano. Il sistema make.IAT realizzerà anche una web API apposita, per consentire l'integrazione diretta degli applicativi software esistenti e già in uso o in corso di approntamento, presso alcuni uffici IAT.

Dal punto di vista del contesto normativo e organizzativo, la realizzazione del sistema make.IAT assume i seguenti punti di riferimento:

- 1) Legge Regionale 86/2016 - Testo Unico del sistema turistico regionale [1]
- 2) Regolamento 47r/2018 di Attuazione TU del Sistema turistico regionale [2]
- 3) Report ANCI - "Il Sistema di accoglienza turistica della Toscana" [3]

In particolare, sono da considerare i seguenti aspetti:

- gli uffici IAT operanti sul territorio toscano sono 242 e costituiscono una realtà assai diversificata in termini modello organizzativo e coinvolgimento degli operatori (da forme di semi-volontariato, a forme più strutturate);
- anche la realtà in termini di soluzioni e strumenti informatici adottati da tali uffici è estremamente diversificata: da soluzioni quasi completamente manuali, all'utilizzo di software di ufficio di base (fogli elettronici), a software dedicati;
- di conseguenza, anche i dati raccolti non sono attualmente omogenei, come contenuto e struttura, né sono condivisi in modo efficace e sistematico.

Nell'ambito del contesto sopra descritto, l'oggetto del servizio riguardante il sistema make.IAT include:

- a) **Modulo di back-end:** il modulo di back-end del sistema make.IAT dovrà realizzare la gestione degli asset informativi condivisi e distribuiti degli IAT attraverso l'intero ciclo di vita previsto. In particolare, il modulo di back-end dovrà integrarsi con il sistema make.visittuscany, attraverso la API di quest'ultimo, per la gestione degli asset informativi condivisi tra entrambi i sistemi.

- b) **Interfaccia web per attori IAT, RT:** il sistema make.IAT deve realizzare un'interfaccia web completa per la gestione complessiva del ciclo di vita degli asset informativi, per la consultazione e l'esportazione selettiva degli stessi. Le interfacce dovranno essere organizzate per tipologie di attori (operatori di IAT, operatori di Regione Toscana), in base alle funzioni previste per ciascuno. L'interfaccia web di make.IAT deve permettere la gestione delegata delle autorizzazioni degli operatori.
- c) **Web API per integrazione di sistemi terzi:** allo scopo di garantire l'autonomia organizzativa degli uffici IAT della Toscana, il sistema make.IAT deve realizzare una web API verso sistemi informatici terzi, come ad esempio DMS già in uso e siti di Ambiti e/o dei Comuni, e permettere l'integrazione diretta di questi ultimi. In linea di principio, la web API del sistema make.IAT deve esporre lo stesso livello di completezza funzionale offerto dall'interfaccia web di cui al punto precedente. La web API deve anche essere dotata di un sistema di *securizzazione* adatto all'integrazione tra back-end e che permetta l'accesso selettivo ai contenuti e alle funzioni.
- d) **Estensione dell'interfaccia web di make.visittuscany:** l'interfaccia web del sistema visittuscany dedicata agli operatori deve essere estesa per integrare in modo semplice e lineare le nuove funzioni derivanti dalla realizzazione del sistema make.IAT, in particolare per quanto riguarda l'autenticazione, l'utilizzo della piattaforma da parte di utenti già iscritti a make.visittuscany e la gestione degli asset condivisi. Tali funzioni dovranno essere accessibili e integrate con l'interfaccia web dedicata agli operatori attualmente esistente per il sistema make.visittuscany.
- e) **Formazione degli operatori IAT e RT:** il lotto include la realizzazione di manualistica adeguata, dedicata agli operatori IAT e RT, consultabile online, e l'effettuazione di un'attività di formazione per operatori, redattori e coordinatori, IAT e RT.

2.2. Lotto 2 - Attività evolutiva ed estensiva di visittuscany e sistemi collegati

Il Lotto 2 ha come oggetto il servizio di progettazione e realizzazione di adattamenti ed evoluzioni dell'ecosistema visittuscany, inclusa l'estensione make.IAT, in collaborazione con Fondazione Sistema Toscana, secondo le necessità e le opportunità che potranno emergere nell'ambito della durata dell'Accordo quadro.

2.3. Lotto 3 - Attività evolutiva ed estensiva di visittuscany e sistemi collegati

Il Lotto 3 ha come oggetto la gestione ordinaria, intesa come garanzia di corretto funzionamento e di continuità operativa dell'ecosistema visittuscany, inclusa l'estensione make.IAT, dispiegato sulle infrastrutture hardware, software e di rete gestite da Fondazione Sistema Toscana, per la durata di 24 mesi a partire dalla stipula del Contratto di appalto.

Per tutte le estensioni funzionali e le manutenzioni sopra indicate si intende che l'Aggiudicatario dovrà farsi carico, oltre che della progettazione esecutiva in collaborazione con Fondazione Sistema Toscana e della realizzazione effettiva, anche della messa in esercizio sulle infrastrutture hardware, software e di rete gestite da Fondazione Sistema Toscana, secondo le modalità operative indicate da quest'ultima.

3. Riferimenti

- [1] Legge Regionale 86/2016 - Testo Unico del sistema turistico regionale
- [2] Regolamento 47r/2018 di Attuazione TU del Sistema turistico regionale (**Allegato 2**)

4. Allegati

- [3] "Il Sistema di informazione e accoglienza turistica della Toscana", Report ANCI, 2020 (**Allegato 3**)
- [4] "Gestore Contenuti MAKE", documento a cura di Fondazione Sistema Toscana, 2018 (**Allegato 4**)

5. Lotto 1 - Servizio di estensione di make.visittuscany per make.IAT



5.1 Criteri generali

ID	Descrizione
GEN.1	<p>Dal punto di vista strategico, in base alle indicazioni di Regione Toscana, gli obiettivi principali del sistema make.IAT sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fornire un servizio di supporto alle attività degli uffici IAT del territorio toscano, con la possibilità di adozione a costo di installazione zero da parte degli uffici che non utilizzano attualmente soluzioni di terze parti. Permettere un migliore e più efficace scambio delle informazioni riguardanti il turismo tra gli IAT (integrazione orizzontale), e tra gli IAT e Fondazione Sistema Toscana e Regione Toscana (integrazione verticale) garantendo anche un migliore livello di uniformità strutturale e contenutistica degli asset informativi. Migliorare la funzione di compilazione delle schede informative da parte degli operatori e quindi la raccolta dei dati e la gestione del flusso. Garantire la possibilità di integrazione completa ed efficace di sistemi terzi, inclusi i sistemi informatici attualmente esistenti o di prossima attivazione presso gli uffici IAT.

5.2 Dati e tassonomie

ID	Descrizione
FUN.1	<p>Il sistema make.IAT deve permettere la gestione del ciclo di vita completo di asset informativi legati alle attività turistiche del territorio.</p> <p>Gli asset informativi sono organizzati in quattro categorie:</p> <p>Attrattori statici</p> <ul style="list-style-type: none"> località attrazioni itinerari proposte di viaggio strutture ricettive <p>Attrattori dinamici</p> <ul style="list-style-type: none"> eventi offerte idee prodotti artigianali, sapori <p>Domande più frequenti (FAQ)</p> <ul style="list-style-type: none"> domande & risposte <p>Profilazione dei visitatori</p> <ul style="list-style-type: none"> schede di profilazione <p>Si veda anche l'Allegato 4 - "Gestore Contenuti MAKE" per ulteriori informazioni e analogie con visittuscany.</p> <p>Il sistema make.IAT deve garantire la possibilità di estensione per l'inserimento di nuove tipologie di asset.</p>

FUN.2	<p>Gli asset del sistema make.IAT devono essere organizzati in base a una tassonomia di tematiche e di contenuti derivata per estensione dalla tassonomia di visittuscany.</p> <p>Tale tassonomia è da intendersi come unica e condivisa da tutti gli uffici IAT, con la possibilità di disabilitare singole voci della tassonomia per singoli uffici IAT specifici, qualora non pertinenti.</p> <p>Il sistema make.IAT deve garantire la possibilità di estensione della tassonomia condivisa per l'inserimento di nuove voci.</p>
FUN.3	<p>Laddove opportuno, gli asset del sistema make.IAT devono essere geo-referenziabili e la geo-referenziazione, laddove presente, deve essere visualizzabile e condivisibile via link.</p>
FUN.4	<p>Gli asset del sistema make.IAT devono essere ricercabili da parte degli operatori aventi diritto.</p> <p>Le ricerche devono poter essere effettuate indicando, a seconda dei casi, parole chiave, tematiche, tipo dell'asset, ufficio IAT di inserimento e prossimità geografica.</p>
FUN.5	<p>Il sistema make.IAT deve garantire la gestione, a partire dall'inserimento, delle schede di profilazione dei visitatori richiedenti informazioni, obbligatorie ai sensi del Testo Unico del sistema turistico regionale.</p> <p>La struttura esatta della scheda di profilazione dei visitatori sarà definita in corso d'opera.</p> <p>La scheda di profilazione conterrà come minimo i campi previsti dalla normativa vigente e in particolare dal Regolamento n. 47R/2018 di attuazione (Testo unico del sistema turistico regionale) [2], quali la nazionalità, la fascia di età, il mezzo di trasporto utilizzato per giungere in Toscana e nel Comune, la tipologia di informazioni richieste all'ufficio. L'elenco dei campi potrà essere integrato con elementi facoltativi.</p> <p>Preferibilmente, a ciascuna scheda dovrebbe essere associato il riferimento agli asset inseriti nel rapporto informativo al visitatore.</p>



5.3 Attori e funzioni

ID	Descrizione
FUN.6	<p>Gli attori previsti per il sistema make.IAT, che interagiscono con questo attraverso interfacce opportune sono organizzati in quattro categorie principali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) uffici IAT 2) redazione visittuscany (VTT) 3) Regione Toscana e Toscana Promozione Turistica 4) sistemi informatici di terze parti
FUN.7	<p>Gli attori e i ruoli previsti gli uffici IAT sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Visitatore</i> Richiede informazioni agli operatori IAT e riceve, via mail e/o in forma stampata, un report riguardante le informazioni richieste. • <i>Operatore IAT</i> Interagisce con i visitatori, effettua ricerche, fornisce informazioni, compila la scheda di profilazione, produce un report informativo per i visitatori. Può consultare, oltre agli asset dell'ufficio, anche gli asset degli IAT collegati. • <i>Redattore IAT</i> Inserisce e modifica gli asset dell'ufficio IAT. • <i>Coordinatore IAT</i>

	<p>Gestisce gli account degli operatori di un ufficio IAT e i relativi permessi. Consulta ed estrae reportistica relativa alle schede di profilazione, intese come p.es. statistiche sulla tipologia dei visitatori, informazioni più richieste, relative all'ufficio IAT di appartenenza, degli uffici IAT collegati e riguardanti l'intero territorio toscano. Definisce anche l'elenco degli uffici IAT collegati.</p> <p>I tre ruoli IAT potrebbero essere attribuiti a una stessa persona, se così stabilito dal coordinatore.</p> <p>Inoltre, deve essere prevista la possibilità che utenti di tipologia ente istituzionale già iscritti a <code>make.visittuscany</code> possano accedere alle funzionalità di <code>make.iat</code>.</p>
FUN.8	<p>Gli attori e i ruoli previsti per gli operatori visittuscany sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Redattore VTT</i> Effettua ricerche sugli asset IAT, visualizza asset IAT proposti e ne decide l'importazione selettiva in <code>visittuscany</code>. In seguito, può modificare e adattare la parte degli asset condivisi di competenza di <code>make.visittuscany</code>. • <i>Coordinatore VTT</i> Gestisce gli account degli operatori della redazione di <code>visittuscany</code> e i relativi permessi. Estrae reportistica e statistiche (es. origine visitatori, tipologia di FAQ ecc.). Gestisce la registrazione degli uffici IAT e la designazione del coordinatore IAT.
FUN.9	<p>Gli attori e i ruoli previsti per la Regione Toscana e Toscana Promozione Turistica (TPT) sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Operatore RT e TPT</i> Esegue le seguenti operazioni: esportazione selettiva asset IAT, esportazione di reportistica e statistiche relative alle schede di profilazione dei visitatori, esportazione di reportistica e statistiche di utilizzo del sistema <code>make.IAT</code> • <i>Coordinatore RT</i> Gestisce gli account degli operatori di Regione Toscana e Toscana Promozione Turistica e i relativi permessi.
FUN.10	<p>Per sistemi informatici di terze parti si intendono qui i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemi informatici di Toscana Promozione Turistica • <i>Destination Management System</i> eventualmente già presenti o in corso di adozione da parte di singoli uffici IAT • Siti di Ambiti e/o di Comuni <p>In generale, si tratta di sistemi informatici diversi che interagiscono con <code>make.IAT</code> attraverso interfacce dedicate, tipicamente API, e che realizzano in modo autonomo le funzioni di interazione verso gli attori e i ruoli previsti gli uffici IAT.</p>

5.4 Workflow

ID	Descrizione
FUN.1	<p>Salvo eccezioni specifiche, da identificare in fase di progettazione effettiva, si assume che il workflow che descrive il ciclo di vita degli asset del sistema <code>make.IAT</code> sia unico e condiviso per tutti gli uffici IAT.</p> <p>Per la descrizione del workflow, si distinguono le seguenti categorie di asset:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asset <code>make.visittuscany</code> • asset <code>make.IAT</code> • asset condivisi <code>make.IAT – make.visittuscany</code>

<p>FUN.2</p>	<p>Gli asset make.visittuscany sono consultabili via web pubblico, come già accade. Tali asset, originati in make.visittuscany, hanno un ciclo di vita indipendente e non ulteriormente rilevante per il servizio qui descritto.</p>
<p>FUN.13</p>	<p>Gli asset make.IAT seguono il seguente ciclo di vita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Inserimento</i> Da parte di un redattore IAT, per conto di un ufficio IAT che diventa owner dell'asset. • <i>Condivisione tra uffici IAT</i> Gli asset nuovi inseriti generano una notifica agli uffici IAT collegati e diventano visibili a questi ultimi. • <i>Proposta di condivisione a make.visittuscany</i> Gli asset nuovi inseriti generano una proposta di condivisione a make.visittuscany • <i>Modifica</i> I redattori dell'ufficio IAT possono modificare in ogni momento gli asset di cui l'ufficio è owner, mentre l'accesso agli asset di cui l'ufficio non è owner possono avvenire in sola lettura. Ciascuna modifica degli asset inseriti genera una notifica agli uffici IAT collegati e, qualora la proposta di condivisione sia stata accettata, anche una notifica a make.visittuscany.
<p>FUN.4</p>	<p>Gli asset condivisi tra make.IAT e make.visittuscany seguono il seguente ciclo di vita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Valutazione proposta</i> A seguito di notifica, la proposta di condivisione di un asset inserito da un ufficio IAT viene valutata da un redattore VTT e, se accettata, trasforma l'asset originariamente inserito in un asset condiviso tra make.IAT e make.visittuscany. L'accettazione della proposta genera una notifica verso l'ufficio IAT owner. • <i>Modifica</i> Gli asset condivisi tra make.IAT e make.visittuscany si intendono come asset unici dal punto di vista logico e suddivisi in due parti distinte e collegate dal punti di vista fisico. All'atto dell'approvazione della proposta, si genera in make.visittuscany una parte condivisa dell'asset contenente una copia dei contenuti originariamente inseriti. In seguito, i Redattori VTT e i Redattori IAT dell'ufficio owner potranno modificare le parti di loro competenza. Ciascuna modifica di un asset condiviso genera una notifica verso l'altra parte. <p>Resta inteso che l'implementazione richiesta come oggetto del servizio qui descritto riguarda la sola parte della gestione del workflow di competenza del sistema make.IAT oltre alle API per l'integrazione di sistema verso visittuscany.</p>
<p>FUN.15</p>	<p>Le schede di profilazione dei visitatori seguono un ciclo di vita estremamente semplice: a seguito dell'inserimento da parte di un operatore IAT, ciascuna scheda viene memorizzata e non è più modificabile.</p> <p>Gli operatori IAT possono consultare le statistiche relative all'ufficio IAT di appartenenza. Gli operatori RT possono consultare le statistiche relative al complesso del territorio regionale e di ciascun ufficio IAT.</p>



5.5 Modulo di back-end

ID	Descrizione
FUN.6	<p>Il modulo di back-end del sistema make.IAT deve realizzare la gestione completa degli asset sopra descritti. In particolare, il modulo deve gestire la memorizzazione permanente in un database dedicato, le funzioni necessarie alla realizzazione del workflow dei singoli asset e l'emissione delle notifiche relative ai cambi di stato degli asset nel sistema.</p> <p>La definizione delle strutture informative dei singoli asset sarà perfezionata in corso d'opera. In ogni caso, devono essere assunte come di riferimento iniziale le strutture degli asset omologhi attualmente gestiti dal sistema make.visittuscany. Inoltre, per gli scopi di condivisione descritti, deve essere garantita la compatibilità con tali strutture di make.visittuscany.</p> <p>Il modulo di back-end deve gestire in modo completo anche l'insieme delle schede di profilazione dei visitatori, mantenendo la suddivisione in base agli uffici IAT che le hanno inserite.</p>
FUN.3	<p>Il modulo di back-end del sistema make.IAT deve realizzare funzioni volte a favorire la massima facilità di condivisione selettiva e mirata degli asset informativi.</p> <p>In particolare, si hanno due modalità di condivisione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) condivisione tra uffici IAT, in base a criteri di rilevanza e/o di tipologia, prossimità territoriale, flussi tipici dei visitatori, etc.; 2) condivisione tra uffici IAT e make.visittuscany, allo scopo di garantire la massima restituzione ai visitatori e agli utenti in generale dei contenuti gestiti da make.IAT.
FUN.4	<p>La condivisione degli asset tra make.IAT e make.visittuscany descritta deve essere realizzata come integrazione tra moduli di back-end dei due sistemi.</p> <p>In linea di principio, tale condivisione prevederà la realizzazione di asset informativi condivisi, che permettano una gestione parzialmente indipendente dei contenuti informativi nei due sistemi garantendo al tempo stesso la corrispondenza referenziale e l'unitarietà logica degli asset così costituiti.</p>
FUN.5	<p>Per esigenze di privacy, i riferimenti alle schede di profilazione dei visitatori sono accessibili solo dall'ufficio IAT che le ha inserite. Sono selezionabili ed esportabili in modo complessivo solo dagli operatori autorizzati di Regione Toscana.</p> <p>Al contrario, la reportistica complessiva e le statistiche relative saranno consultabili da tutti gli operatori autorizzati, in base a quanto descritto.</p> <p>Accorgimenti particolari saranno adottati per facilitare la compilazione delle schede da parte dei visitatori ed evitare la necessità di compilazioni ripetute.</p>

5.6 Interfaccia web per attori IAT e RT

ID	Descrizione
FUN.6	<p>Il sistema make.IAT deve realizzare le interfacce web necessarie per l'esecuzione delle attività descritte per attori IAT, RT e per i visitatori.</p> <p>In particolare, il sistema deve garantire la corretta esecuzione dell'intero workflow, inclusa la gestione delle notifiche ricevute.</p>
FUN.7	<p>Il sistema make.IAT deve avere un sistema di autenticazione integrato con il sistema di autenticazione di make.visittuscany, basato su username e password, che permetta l'accesso individuale dei singoli attori (operatori IAT e RT, visitatori)</p>

	<p>esclusi) in base ai permessi ricevuti.</p> <p>Deve essere previsto un sistema di attribuzione di ruoli e permessi, in particolare che garantisca la possibilità di creazione di nuovi uffici IAT, attribuzione dei diritti a uno o più coordinatori IAT e quindi la gestione delegata di account e permessi. Inoltre, gli utenti e i redattori su Make devono poter agire anche come operatori e redattori IAT, se così impostato dal coordinatore VTT.</p> <p>Analoga funzione di gestione delegata di account e permessi deve essere garantita agli attori RT.</p>
FUN.8	<p>Le interfacce web del sistema make.IAT devono garantire un accesso sicuro e selettivo alle informazioni e ai contenuti in base ai permessi accordati ai singoli attori. Le attività dei singoli attori devono essere tracciate (<i>logging</i>), a solo scopo di gestione amministrativa del sistema.</p>
FUN.9	<p>La user experience realizzata delle interfacce web del sistema make.IAT deve essere massimamente intuitiva, completamente integrata e coerente con la UX di make.visittuscany nonché richiedere il minimo indispensabile di formazione.</p>
FUN.10	<p>Una considerazione particolare deve essere rivolta all'interfaccia web dedicata agli operatori IAT per la redazione del rapporto informativo e per la compilazione delle schede di profilazione. In particolare, occorre tenere presente i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'operatore deve poter selezionare in modo semplice e agevole quali asset sono rilevanti per il visitatore, da includere nel rapporto informativo. • La compilazione della scheda di profilazione, che verosimilmente si svolge in presenza, deve essere il più possibile assistita in modo da rendere l'operazione facile e veloce. • In generale il rapporto informativo verrà trasferito al visitatore tramite mail o messaggio su social a un indirizzo indicato dal visitatore; il rapporto dovrà anche essere stampabile, su richiesta.
FUN.11	<p>Per la realizzazione dell'interfaccia web per attori IAT e RT il servizio qui descritto prevede le seguenti fasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) In una prima fase l'Aggiudicatario realizza un mock-up dell'interfaccia web, con un look & feel grafico essenziale, allo scopo di illustrare gli aspetti funzionali delle interfacce stesse. 2) L'Aggiudicatario collabora con FST al fine di elaborare una versione definitiva del mock-up funzionale delle interfacce web. 3) FST rende disponibile all'Aggiudicatario il progetto grafico finale, che descrive il look & feel delle interfacce, in formato da concordare in corso d'opera. 4) L'Aggiudicatario realizza quindi l'interfaccia web in base al progetto funzionale e al progetto grafico di cui a punti precedenti.
FUN.26	<p>Fondazione Sistema Toscana si riserva di interagire, nel corso del servizio qui descritto e durante la fase progettuale dell'interfaccia web, con i principali stakeholder del sistema make.IAT, in particolare Regione Toscana e rappresentanti degli uffici IAT al fine di ottenere indicazioni e pareri. L'Aggiudicatario del servizio qui descritto dovrà tenere conto delle indicazioni quindi trasferite da Fondazione Sistema Toscana.</p>

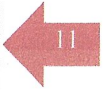
5.7 Web API per integrazione di sistemi terzi

ID	Descrizione
FUN.27	<p>La web API realizzata dal sistema make.IAT per integrazione verso sistemi terzi è destinata a permettere l'integrazione il più possibile diretta, con i sistemi informatici di Toscana Promozione Turistica e con i sistemi informatici di tipo DMS (<i>Destination Management System</i>) già esistenti o in corso di adozione presso gli uffici IAT, o anche siti di Ambiti e/o dei Comuni.</p> <p>In linea di principio, la web API deve permettere a tali sistemi terzi di sostituirsi in modo completo alla interfaccia web per attori IAT del sistema make.IAT, realizzando tali funzioni in proprio e dialogando quindi con la web API per l'integrazione di sistema necessaria a garantire le funzioni complessive descritte.</p>
FUN.28	<p>La web API del sistema make.IAT deve interagire con sistemi di terze parti come integrazione di moduli di back end e a livello di singolo ufficio IAT.</p> <p>Di conseguenza, la web API del sistema make.IAT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deve consentire l'autenticazione complessiva end-to-end di sistema e per un particolare ufficio IAT, esclusa la necessità di gestire o conoscere le credenziali di accesso e i permessi dei singoli attori IAT utenti del sistema terzo; • deve consentire la realizzazione delle funzioni previste e descritte per il solo ufficio IAT connesso e non permettere viceversa funzioni riservate ad altri uffici.
FUN.29	<p>La web API del sistema make.IAT deve avere una documentazione specifica e adeguata a consentire agli sviluppatori dei sistemi terzi un'efficace utilizzo a scopo di integrazione.</p>
FUN.30	<p>Fondazione Sistema Toscana si riserva di interagire, nel corso del servizio qui descritto e durante la fase progettuale, con gli sviluppatori di sistemi terzi designati anche da Regione Toscana, Toscana Promozione Turistica e uffici IAT al fine di ottenere indicazioni e pareri. L'Aggiudicatario del servizio qui descritto dovrà tenere conto delle indicazioni quindi trasferite da Fondazione Sistema Toscana.</p>

5.8 Web API per integrazione di sistemi terzi

ID	Descrizione
FUN.31	<p>L'attuale interfaccia web di make.visittuscany deve essere estesa per integrare le funzioni previste per garantire un unico sistema di autenticazione e consentire agli utenti make.visittuscany - redattori visittuscany e utenti enti istituzionali - di utilizzare anche make.iat.</p> <p>L'estensione dell'interfaccia deve essere realizzata in modo da minimizzare l'impatto operativo sugli utenti e rendere le funzioni integrate semplici e intuitive, preservando il più possibile le modalità di interazione attualmente in uso in visittuscany.</p>
FUN.32	<p>Per la realizzazione dell'interfaccia web il servizio prevede la presentazione preliminare di <i>mock-up</i> che dimostri la modalità proposta dall'Aggiudicatario per l'integrazione delle funzioni ulteriori.</p> <p>Fondazione Sistema Toscana si riserva di interagire con gli operatori comunque coinvolti nell'utilizzo dell'interfaccia web al fine di ottenere indicazioni e pareri. L'Aggiudicatario del servizio qui descritto dovrà tenere conto delle indicazioni</p>

ID	Descrizione
	quindi trasferite da Fondazione Sistema Toscana.



5.9 Formazione degli operatori IAT e RT

FUN.33	Il sistema make.IAT dovrà essere corredato di un manuale completo online dedicato a operatori, redattori e coordinatori, IAT e RT. Il manuale deve essere in formato web e accessibile direttamente dalle interfacce web del sistema make.IAT.
FUN.34	Il servizio qui descritto include l'effettuazione, da parte dell'Aggiudicatario, di un' attività di formazione per operatori, redattori e coordinatori, IAT e RT. La formazione degli operatori si svolgerà, con modalità da concordare, tramite un corso online da ripetersi in almeno due sessioni e per cui venga resa disponibile la registrazione video, che verrà resa liberamente accessibile online agli operatori autorizzati, da parte di Fondazione Sistema Toscana.

6. Lotto 2 - Attività evolutiva ed estensiva di visittuscany e sistemi collegati

6.1 Siti e sistemi coinvolti

ID	Descrizione
MNE.1	<p>Il servizio di attività evolutiva ed estensiva si intende rivolto ai seguenti siti e sistemi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sito web visittuscany.com e sottodomini, con interfaccia desktop e mobile, tutte le declinazioni in lingua (italiano, inglese, spagnolo, tedesco), le componenti relative ai singoli tematismi, aree e sezioni, widget, flussi dati, le interfacce grafiche (HTML, Javascript e altre tecnologie lato browser), le componenti software accessorie di indicizzazione e ricerca e l'ambiente redazionale completo; • piattaforma gestionale e partecipativa make.visittuscany, incluse le interfacce grafiche (HTML, Javascript e altre tecnologie lato browser), le componenti software accessorie di indicizzazione e ricerca e l'ambiente redazionale completo, il gestionale di inserimento contenuti, offerte, eventi pubblicato all'indirizzo make.visittuscany.com; • sito web dovedormire.visittuscany.com, incluso il sito web con grafica responsive, tutte le declinazioni in lingua (italiano, inglese), i widget, le interfacce grafiche (HTML, Javascript e altre tecnologie lato browser), le componenti software accessorie di indicizzazione e ricerca; • sito di extranet dovedormire.visittuscany.com, incluse le interfacce per operatori, amministratori e help desk, le interfacce grafiche (HTML, Javascript e altre tecnologie lato browser), le componenti software accessorie di indicizzazione e ricerca, integrate nella piattaforma make.visittuscany; • sito web toscanaovunquebella.com, con grafica responsive, tutte le declinazioni in lingua (italiano, inglese), le componenti relative ai singoli tematismi, pagine, collezioni, sezioni, le interfacce grafiche (HTML, Javascript e altre tecnologie lato browser), le componenti software accessorie di indicizzazione e ricerca e l'ambiente redazionale completo; • gateway di accesso B2B verso e da sistemi di terze parti, incluse le interfacce verso sistemi di booking engine e inclusa la API di mashup verso terze parti. <p>Resta inteso che l'ambito del servizio di attività evolutiva ed estensiva includa anche le estensioni di visittuscany per make.IAT.</p>

6.2 Attività evolutiva ed estensiva

ID	Descrizione
MNE.2	<p>Gli adattamenti e le estensioni delle componenti sono richiesti all'Aggiudicatario in forma di realizzazione di software e documentazione in base alle specifiche tecniche approvate da Fondazione Sistema Toscana.</p> <p>Tali adattamenti ed estensioni sono intesi a coprire eventuali necessità che dovessero diventare note nel corso dell'esecuzione del servizio e non previste e quindi descritte nelle presenti specifiche tecniche.</p> <p>In altri termini, le attività di realizzazione di adattamenti ed estensioni qui descritte non sono in alcun modo incluse nelle attività descritte nelle sezioni</p>

ID	Descrizione
	<p>precedenti e costituiscono quindi un ulteriore impegno dell'Aggiudicatario. Ciascuna realizzazione di software e documentazione deve essere trasferita a Fondazione Sistema Toscana nel rispetto dei requisiti sotto descritti relativi al trasferimento e alla licenza.</p> <p>In particolare, ciascuna realizzazione di software e documentazione verrà accettata da Fondazione Sistema Toscana previo collaudo effettuato con successo.</p> <p>All'atto della consegna e dell'accettazione, ciascuna realizzazione di software e documentazione diventerà parte integrante del software e della documentazione incluse nel servizio e come tale sarà soggetta alla manutenzione correttiva a carico dell'Aggiudicatario, per l'intera durata prevista dell'Accordo quadro.</p>
MNE.3	<p>Per ciascun adattamento o estensione, verranno definite in forma collaborativa delle specifiche tecniche. Sulla base di tali specifiche, l'Aggiudicatario valuta preventivamente l'effort necessario e la tempistica di realizzazione e consegna. L'approvazione delle specifiche tecniche, dei valori di effort e delle tempistiche compete a Fondazione Sistema Toscana. Qualsiasi successiva variazione delle specifiche tecniche, dei valori di effort e delle tempistiche è efficace solo se esplicitamente approvata da Fondazione Sistema Toscana.</p> <p>Resta inteso che, all'atto dell'approvazione, l'obbligo dell'Aggiudicatario nei confronti di Fondazione Sistema Toscana riguarderà la realizzazione completa e funzionante degli adattamenti ed estensioni così definite, inclusa la pubblicazione o il dispiegamento, con le modalità stabilite a seconda dei casi.</p> <p>Si richiede un buon livello di debug negli ambienti di test forniti da FST: per ogni funzione concordata il fornitore si impegna a testarne l'utilizzo e verificarne il corretto funzionamento in tutti gli scenari previsti, secondo le modalità di trasferimento indicate nella Sezione 8.3, previo dispiegamento in produzione autorizzati da personale della fondazione. Il software dovrà essere sviluppato per consentire e favorire lo svolgimento di test automatici da eseguire prima del rilascio in ambiente di produzione.</p>
MNE.4	<p>L'effort necessario da parte dell'Aggiudicatario per la realizzazione di ciascun adattamento o estensione viene misurato in giornate lavorative equivalenti per le diverse figure professionali coinvolte.</p> <p>Nel computo dell'effort necessario per la realizzazione di software e documentazione per la manutenzione adattativa ed estensiva l'Aggiudicatario potrà inserire conteggiare solo le attività svolte dalle figure professionali sotto indicate. L'eventuale impiego di qualsiasi altra figura professionale sarà a carico dell'Aggiudicatario.</p> <p>Fondazione Sistema Toscana riconosce l'effort necessario al supporto per l'analisi e la progettazione tecnica delle funzioni estensive, purché esplicitamente indicato nel computo complessivo.</p>
MNE.5	<p>Per il complessivo dell'intera attività evolutiva ed estensiva inclusa nel servizio l'Aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione un effort equivalente minimo di giornate/uomo di lavoro (per giornata di lavoro si intendono 8 ore lavorative della persona) delle seguenti figure professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esperto senior, project manager e analista funzionale (esperienza almeno quinquennale di gestione di progetti informatici nell'ambito richiesto, con capacità di analisi funzionale e di progettazione): 74 giornate/uomo di lavoro • Sviluppatore senior per il software di back-end (esperienza almeno



ID	Descrizione
	<p>triennale di sviluppo software, preferibilmente con impiego di Content Management Systems (CMS)): 160 giornate/uomo di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none">• Sviluppatore senior per il software web (esperienza almeno triennale di sviluppo di interfacce web, con utilizzo esteso di HTML5, CSS e JavaScript, preferibile tramite framework e sistemi di sviluppo avanzati): 160 giornate/uomo di lavoro• Sviluppatore junior (esperienza almeno triennale di sviluppo di interfacce web, con utilizzo esteso di HTML5, CSS e JavaScript, preferibile tramite framework e sistemi di sviluppo avanzati) 300 giornate/uomo di lavoro
MNE.6	<p>Dal punto di vista organizzativo e al fine di garantire la massima celerità di realizzazione delle attività di attività evolutiva ed estensiva, l'Aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione, in base alle effettive necessità, due team che possano operare in parallelo.</p> <p>Ciascun team dovrà prevedere <u>per lo meno</u> le seguenti figure (distinte per ogni team):</p> <ul style="list-style-type: none">• numero 1 (uno) esperto senior, anche in qualità di project manager• numero 2 (due) sviluppatori senior, aventi competenze adeguate di sviluppo software con impiego di CMS e di sviluppo di interfacce web.• numero 1 (uno) sviluppatore junior, avente competenze adeguate di sviluppo software con impiego di CMS e di sviluppo di interfacce web.

7. Lotto 3 - Gestione ordinaria di visittuscany e dei sistemi collegati

7.1 Siti e sistemi coinvolti

ID	Descrizione
MNE.7	Il servizio di gestione ordinaria si intende esteso agli stessi sistemi e siti indicati per l'attività evolutiva ed estensiva (<i>supra Sezione 6.1</i>).

7.2 Gestione ordinaria

ID	Descrizione
MNE.8	<p>Il servizio qui descritto include la gestione ordinaria delle componenti software di visittuscany e sistemi collegati.</p> <p>Con gestione ordinaria si intende la garanzia del corretto funzionamento del software e l'effettivo svolgimento delle funzioni previste, in base al codice sorgente, alla documentazione esistente e alla coerenza logica complessiva delle funzioni stesse per gli scopi intesi verso gli utilizzatori terzi.</p> <p>Sono invece esclusi dalla gestione ordinaria gli adattamenti delle funzioni stesse a scopi diversi o ulteriori, al mutamento dovuto dal contesto applicativo, normativo o regolamentare, come sono escluse le estensioni di funzioni esistenti e l'introduzione di nuove funzioni.</p>
MNE.9	<p>In base alla garanzia di gestione ordinaria, l'Aggiudicatario si impegna alla tempestiva presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamenti da parte di Fondazione Sistema Toscana e alla loro eliminazione nel più breve tempo possibile, come specificato al successivo punto MNE.12.</p> <p>L'Aggiudicatario si impegna inoltre a dare tempestiva e completa informazione delle proprie attività e dello stato di avanzamento delle attività di correzione, come indicato al successivo punto MNE.11.</p> <p>Si intende che tutte le attività di gestione ordinaria, dalla segnalazione all'effettiva correzione dei malfunzionamenti sono a carico dell'Aggiudicatario e incluse nel servizio richiesto.</p>
MNE.10	La segnalazione dei malfunzionamenti avverrà utilizzando come strumento di riferimento un sistema web di <i>issue tracking</i> messo a disposizione da Fondazione Sistema Toscana.
MNE.11	<p>A seguito della segnalazione del malfunzionamento, l'Aggiudicatario si impegna ad effettuare le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (presa in carico) rispondere alla segnalazione e attivarsi nel più breve tempo possibile per l'identificazione del malfunzionamento e delle cause che lo hanno prodotto; • (risposta) eliminare le cause del malfunzionamento oppure rispondere indicando un piano d'azione dettagliato per l'eliminazione delle cause. <p>Il piano d'azione dettagliato deve indicare chiaramente le azioni che l'Aggiudicatario intende intraprendere, il risultato atteso e la scadenza entro la quale ciascuna azione sarà completata. Il piano d'azione può essere progressivamente esteso a seconda dei risultati delle azioni intraprese.</p> <p>Il piano d'azione e ciascuna successiva estensione devono essere approvati dal committente.</p>

ID	Descrizione
MNE.12	<p>I criteri per la classificazione dei malfunzionamenti e i relativi tempi massimi di presa in carico e per la risposta sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> Malfunzionamento bloccante Malfunzionamento bloccante di un componente software che pregiudica una o più funzioni di servizio. Tempo di presa in carico: max 2 ore lavorative Tempo di risposta: max 8 ore lavorative Malfunzionamento grave Malfunzionamento potenzialmente bloccante su un componente software per cui esiste una soluzione temporanea. Tempo di presa in carico: max 8 ore lavorative Tempo di risposta: max 16 ore lavorative Malfunzionamento Malfunzionamento non bloccante e per cui esiste una soluzione temporanea. Tempo di presa in carico: max 16 ore lavorative Tempo di risposta: max 32 ore lavorative
MNE.13	<p>L'Aggiudicatario si impegna, inoltre, a identificare e a proporre in modo proattivo eventuali accorgimenti, procedure o soluzioni software che possano migliorare l'affidabilità delle app e della componente web e l'identificazione anticipata dei malfunzionamenti o delle anomalie di funzionamento.</p>

Per la migliore ottimizzazione delle tempistiche e per un confronto, ad aggiudicazione avvenuta, sarà organizzato un incontro preliminare tra l'operatore aggiudicante e FST.

7.3 Help desk e assistenza al personale addetto ai sistemi

ID	Descrizione
MNE.14	<p>Per tutta la durata del Contratto di appalto, l'Aggiudicatario attiverà un servizio di Help Desk riservato al personale tecnico designato da Fondazione Sistema Toscana per la gestione operativa delle app e della componente web e in particolare come assistenza all'identificazione di malfunzionamenti e anomalie.</p> <p>Tale servizio di help desk dovrà prevedere come minimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> un numero di telefono cellulare con garanzia di presidio durante il normale orario d'ufficio e a scopo di reperibilità dell'Help desk; un indirizzo di mail per il contatto.
MNE.15	<p>Per tutta la durata del Contratto di appalto, l'Aggiudicatario si impegna a fornire piena assistenza al personale designato da Fondazione Sistema Toscana per la gestione dei sistemi hardware, software e di rete al per il corretto dispiegamento e configurazione delle app e della componente web e per la definizione di procedure per la scoperta delle anomalie di funzionamento.</p> <p>Tale assistenza deve includere come minimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> la disponibilità per il contatto online (audio o testuale) secondo modalità da concordarsi per l'intera durata delle operazioni di dispiegamento del software o di aggiornamento dei sistemi; nei casi urgenti o critici, la disponibilità alla presenza fisica del personale tecnico dell'Aggiudicatario presso la sede di Fondazione Sistema Toscana o il luogo di effettiva presenza dei sistemi, secondo modalità e limiti da concordarsi.

8. Criteri generali

8.1 Realizzazione del software

ID	Descrizione
SWR.1	<p>Il software di tutti i sistemi e le estensioni qui descritte deve essere interamente realizzato utilizzando componenti open source.</p> <p><u>L'elenco completo e dettagliato delle componenti software che l'Aggiudicatario intende utilizzare nell'ambito del servizio qui descritto dovrà essere incluso nell'offerta tecnica e tale elenco sarà oggetto di valutazione comparativa in fase di aggiudicazione.</u></p> <p>Successive modifiche e/o integrazioni di tale lista di componenti software saranno efficaci solo se comunicate in forma scritta ed esplicitamente approvate dalla Committente.</p> <p><u>L'utilizzo di componenti non open source dovrà essere esplicitamente indicato e debitamente motivato nell'offerta tecnica dell'Aggiudicatario.</u></p> <p>In ogni caso, i costi derivanti dall'utilizzo di componenti software di terze parti necessarie alla realizzazione e dispiegamento dei siti e dei sistemi compresi del nell'ambito del servizio qui descritto sarà a carico dell'Aggiudicatario.</p>
SWR.2	<p>Il software di tutti i sistemi e le estensioni qui descritte deve essere idoneo al dispiegamento presso i sistemi gestiti da Fondazione Sistema Toscana.</p> <p>L'Aggiudicatario concorderà con Fondazione Sistema Toscana i requisiti dettagliati riguardanti hardware, software e rete per il dispiegamento effettivo.</p> <p>Fondazione Sistema Toscana metterà a disposizione dell'Aggiudicatario un'infrastruttura di <i>staging</i> locata presso i locali del TIX e accessibile da remoto, su cui verranno effettuati i dispiegamenti preliminari del software di Back-end. Successivamente, il trasferimento verso l'infrastruttura di produzione sarà effettuato dal personale incaricato da Fondazione Sistema Toscana, con la collaborazione dell'Aggiudicatario.</p>

8.2 Licenze software

ID	Descrizione
TRA.1	<p>Il software e la documentazione comunque realizzati nell'ambito del servizio qui descritto devono essere trasferiti alla Fondazione Sistema Toscana, completi di codice sorgente, con licenza d'uso generale non esclusiva, illimitata e irrevocabile.</p>

ID	Descrizione
TRA.2	<p>Salvo diversa indicazione da parte della Fondazione Sistema Toscana, si intende che qualsiasi consegna di software e documentazione, anche intermedia, sarà costituita dalla forma binaria completa, direttamente installabile, e dal codice sorgente, completo in ogni sua parte.</p> <p>Per "completezza" del codice sorgente si intende la possibilità effettiva di ricostruire la forma binaria, utilizzando strumenti opportuni. Gli strumenti necessari alla ricostruzione delle forme binarie devono essere esplicitamente indicati e concordati con Fondazione Sistema Toscana.</p> <p>Il codice sorgente deve includere anche gli elementi necessari alla corretta configurazione degli strumenti stessi. Fanno, inoltre, parte del codice sorgente anche tutti gli elementi necessari per la corretta configurazione e predisposizione dell'ambiente di sviluppo e delle basi di dati coinvolte, inclusi gli schemi, la prima popolazione ed il trasferimento dei dati da altri sistemi, se necessario.</p>
TRA.3	<p>Dall'obbligo della consegna del codice sorgente, completo in ogni sua parte, sono escluse solo le componenti specifiche preventivamente approvate dalla Fondazione Sistema Toscana.</p>



8.3 Consegna e collaudo

ID	Descrizione
TRA.4	<p>Per ciascuna realizzazione di software e documentazione, Fondazione Sistema Toscana definisce con l'Aggiudicatario un <i>test plan</i> ovvero una modalità alternativa per l'effettuazione del collaudo. La responsabilità ultima per l'accettazione delle modalità di collaudo rimane della Fondazione.</p>
TRA.5	<p>Il collaudo di software e documentazione verrà effettuato dispiegando il software consegnato sui sistemi indicati dalla Fondazione Sistema Toscana. Il dispiegamento sarà effettuato dal personale della Fondazione. L'Aggiudicatario si impegna a fornire tutto il supporto necessario, nel luogo e ambiente indicato dalla Fondazione, per il dispiegamento e l'effettuazione del collaudo.</p> <p>Il collaudo verrà effettuato eseguendo il <i>test plan</i> ovvero la modalità prestabilita e l'esito sarà determinato confrontando i risultati attesi con i risultati effettivi.</p>
TRA.6	<p>A seguito del collaudo effettuato con successo, il sistema informativo interattivo verrà pubblicato o dispiegato sui sistemi di produzione indicati dalla Fondazione Sistema Toscana.</p> <p>Il dispiegamento sarà effettuato dal personale della Fondazione. L'Aggiudicatario si impegna a fornire tutto il supporto necessario, nel luogo e ambiente indicato per Fondazione, per il dispiegamento in produzione.</p>

Per accettazione
Luogo, data