

**PROCEDURA APERTA per la RICERCA DI SOGGETTI QUALIFICATI PER UN
SERVIZIO DI REALIZZAZIONE DEL SITO WEB PER I SITI UNESCO DELLA
TOSCANA**

Id gara: 7336093 - Codice commessa: PROG/88

**CIG: 7791711353 - Lotto 1 - Realizzazione di un Sito web con funzione di
visitor center virtuale**

**CIG: 77917378C6 - Lotto 2 - Realizzazione di una strategia di
gamification del patrimonio dell'umanità UNESCO della Toscana**

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

1. L'oggetto e lo scopo del Capitolato Tecnico Prestazionale



Il presente documento di specifiche tecniche contiene le indicazioni di dettaglio relative ai servizi oggetto del relativo Contratto di appalto, rispondenti alle esigenze di Fondazione Sistema Toscana (di seguito anche FST) per quanto concerne la realizzazione del **web visitor center integrato per i siti UNESCO della Toscana**.

Questo documento individua le caratteristiche tecniche generali con lo scopo di indicare lo standard qualitativo prestazionale imposto all'esecutore, affidatario del relativo Contratto di appalto, in conformità alle normative tecniche vigenti e alle previsioni di legge e contrattuali.

2. L'ambito di applicazione

Di seguito riportiamo una tabella con riportati gli indirizzi web dei Siti UNESCO da considerare come target per la realizzazione del web visitor center integrato oggetto del presente appalto:

Tabella 1

Sito Unesco	Sito informativo istituzionale di riferimento /sito di destinazione
1. Firenze, Centro storico	www.firenzeturismo.it; www.destinationflorence.com
2. Pisa, Piazza del Duomo	www.turismo.pisa.it
3. San Gimignano, Centro Storico	www.terredisiena.it; www.sangimignano.com
4. Siena, Centro Storico	www.terredisiena.it; www.enjoysiena.it
5. Pienza, Centro storico	www.ufficioturisticodipienza.it; www.terredisiena.it
6. Val d'Orcia, Paesaggio	www.terredisiena.itwww.parcodellavalldorcia.it
7. Ville e Giardini medicei	www.regione.toscana.it/ville-e-giardini-medicei; www.villegiardinimedicei.it

Inoltre, sono da considerare, come ulteriore fonte di informazione e punto di riferimento per chi vuole reperire indicazioni utili sui siti UNESCO della Toscana, anche i seguenti portali:

- www.visittuscany.com
- www.sitiunesco.it

Ogni sito UNESCO Target fa riferimento a fonti di informazione che dovranno essere integrate nel web visitor center integrato:

1. Un piano di gestione
2. Almeno un sito di informazione e servizi turistici (sopra riportato)
3. Una unità di gestione composta da istituzioni pubbliche (info nei siti pubblici di riferimento)
4. Una rete di informazioni turistiche e culturali distribuite su diversi media (social network ed altro)
5. Una serie di siti internet e web service delle principali istituzioni culturali (diverse per ogni singolo sito e facenti riferimento alle principali offerte culturali)

3. Il prodotto da realizzare

LOTTO 1

Concept

La strategia di evoluzione della valorizzazione turistica dei siti Patrimonio dell'Umanità toscani è centrata sulla capacità degli stessi di comunicare il significato di questa loro dote unica:

1. Che significa nel concreto essere Patrimonio dell'Umanità?
2. In cosa si caratterizzano i siti per essere Patrimonio dell'Umanità?
3. A quali altri siti UNESCO non toscani si collegano idealmente?
4. Quali percorsi di visita, conoscenza, esperienza permettono al meglio di vivere questa caratteristica?

La tipologia di servizi non si distingue dalla classica proposta dei portali Visitor Center Virtuali (VCV), ma se ne differenzia fortemente il contenuto:

- **DESTINATIONS** diventerà qualcosa di simile a **PATRIMONI** (differenziando il patrimonio Materiale da quello Immateriale) che illustra le caratteristiche straordinarie dei siti, da guardare nel loro complesso e nel loro significato. Si potrà scegliere per questa sezione contenutistica anche un approccio più raccontato, sul modello di toscanaovunquebella.it che ha ricevuto apprezzamenti proprio dai referenti dei siti UNESCO come modello di racconto (storytelling su aspetti specifici e con il coinvolgimento degli abitanti).
- **THINGS TO DO** diventerà qualcosa di simile a **VIVERE IL PATRIMONIO** (trasformando all'origine la struttura logica da catalogo omnicomprendivo a percorsi esperienziali, probabilmente divisi per alcune grandi categorie: viaggiatori che vogliono apprendere, che si vogliono formare, che vogliono costruire percorsi turistici, viaggiatore colto, viaggiatore "prima volta", viaggiatori del gusto e degli odori, del silenzio, delle religioni, delle contaminazioni culturali eccetera).
- **PLAN YOUR TRIP** diventerà qualcosa di simile a **"VIVI IL PATRIMONIO"** [anche scegliendo mezzi di trasporto, servizi, ospitalità, ristorazione coerenti con la scelta esperienziale del viaggio]; questa sezione potrà accogliere mappe interattive e/o scaricabili.
- **BUY TICKETS** diventerà qualcosa più orientato alla scelta di una guida e un percorso, che potrà contenere anche l'eventuale opzione di acquisto biglietti/pacchetti.
- **BLOG (o SOCIAL)** potrà rimanere simile alle classiche aree social dei VCV, anche se caratterizzata maggiormente da
 - Redazionali
 - Consigli di lettura
 - Consigli di visione (film, documentari, eccetera)
 - Collegamenti ideali con altri luoghi Patrimonio dell'Umanità (PdU)
 - Consigli di formazione (anche non strutturata)

Inoltre, in questa sezione si creerà un social wall sulla base del progetto e della tecnologia connessa al progetto europeo EMMA di cui Fondazione Sistema Toscana è partner (www.fondazioneisistematoscana.it/progetto/emma/) in considerazione delle Specifiche tecnologiche descritte nell'**Allegato 2_EMMA**.

Il servizio principale

Si dovrà realizzare un sito web con funzione di Visitor Center Virtuali (VCV) e integratore di informazioni e news di rilevanza turistico / culturale in considerazione di quanto segue:

- Si dovrà fare riferimento al pacchetto grafico del sito <http://www.villegiardinimedicei.it/> (**NB**: il sito sarà *on line* dal prossimo 11/02/2019).

- Il CMS dovrà essere sviluppato con tecnologia open source (Open CMS, Wordpress, Drupal etc. con una preferenza, per API e altri servizi, verso Wordpress).
- La grafica dovrà essere coordinata anche con gli standard dei siti di riferimento sopra citati ed elencati nel Disciplinare.
- La linea editoriale dovrà essere definita in armonia con il presente capitolato e comunque concordata con FST.
- API in standard XML, JSON o pienamente compatibili.

Il servizio secondario

Si dovrà realizzare una integrazione dei servizi esistenti sui siti di riferimento (anche un sott'insieme degli stessi; rif. *Tabella 1*), quali ad esempio:

- Pianificazione itinerario su mappa tematica fra più siti UNESCO sulla base di una tematica comune (p.e. Romanico, Opere di un artista specifico, itinerari ciclabili eccetera)
- Pianificazione logistica intero itinerario (servizi pubblici)
- Verifica eventi collegati ad un itinerario nelle date individuate, con eventuale acquisto biglietti

Disegno generale della attuazione del servizio nella struttura del portale

Si dovrà prevedere quanto segue:

- Inserimento all'interno della home page come link (che rimandi al servizio secondario)
- Integrazione all'interno di servizi specifici e sezioni specifiche del portale
- Banner o altro richiamo di rilievo grafico

Altri elementi di riferimento

Si dovrà considerare quanto segue:

- La fruizione dei contenuti dovrà essere efficiente tramite smartphone o tablet.
- La caratteristica speciale del portale (turismo culturale) andrà mantenuta anche nella individuazione e nel disegno dei servizi integrati.
- Il servizio di manutenzione evolutiva andrà garantito per i 12 mesi successivi al collaudo del CMS (le procedure di collaudo sono inserite al **Punto 5** del presente **Capitolato tecnico**).
- Alla fine del servizio, l'aggiudicatario del servizio dovrà rilasciare il codice sorgente dell'intero sito a FST.
- Il servizio di redazione per i 12 mesi successivi all'esito positivo del collaudo, alla consegna del prodotto, comprensivo di debugging e testing, sarà a carico del proponente, anche se le linee editoriali del sito e le attività puntuali da svolgere saranno governate dalla FST con atti successivi a partire dal collaudo.

Risultati attesi

L'obiettivo è la realizzazione di un portale di servizio con due Target di utilizzatori:

1. Visitatori che esprimano la domanda di visita integrata di almeno due siti UNESCO della Toscana, con particolare attenzione alle domande di turismo culturale
2. Personale che partecipa alla gestione dei siti Unesco della Toscana

L'obiettivo per il Target 1

- Accesso alle informazioni relative ai siti come se fossero un'unica offerta turistico culturale
- Creazione di servizi web che permettano di organizzare percorsi di visita fra i siti UNESCO della Toscana
- Attività redazionali finalizzate alla elevazione della qualità culturale della domanda di visita

L'obiettivo per il Target 2

- Accesso alla documentazione inerente ai piani di gestione dei siti Unesco

- Accesso a tutti i documenti relativi alla gestione dei servizi turistici e di informazione turistica
- Accesso a tutti i documenti di supporto professionale e culturale disponibili al personale dei siti Unesco della Toscana
- Spazio di condivisione di news, comunicazioni o altro di rilievo per la gestione integrata dei siti Unesco della Toscana



LOTTO 2

Concept

La strategia di evoluzione della valorizzazione turistica dei siti Patrimonio dell'Umanità tende a cercare forme alternative di attrazione alla visita, rivolte soprattutto ad un pubblico giovane e relativamente scolarizzato.

Queste strategie hanno preso spesso la direzione della **Gamification**, ovvero della realizzazione (attraverso una pluralità di strumenti) di strategie di ingaggio che divertano e incentivino nella visita diretta del sito, di alcuni suoi specifici contenuti e simili obiettivi.

Fondazione Sistema Toscana ha già sperimentato questa modalità durante la campagna "Voglio Vivere Così", negli anni 2007/2010, con concorsi, giochi a premi, eccetera. In questo caso, il target diverso e gli strumenti disponibili, oltre che esperienze accumulate da altri soggetti, inducono a ipotizzare percorsi diversi.

In particolare, si specifica:

1. Target: giovani adolescenti italiani corrispondenti principalmente all'età 11-19 anni
2. Tecnologie e strategie possibili:
 - a. Realizzazione di App Mobile
 - b. Realizzazione di percorsi di ingaggio tramite social network o altri strumenti assimilabili
 - c. Realizzazione di app localizzate o reperibili attraverso il Visitor Center Virtuale (Lotto 1)

Il servizio principale

Si dovrà realizzare una strategia di gamification del patrimonio dell'umanità UNESCO della Toscana con la finalità di attrarre alla visita il target descritto.

Il concorrente dovrà attuare la strategia attraverso uno o più strumenti, curarne la promozione e garantire un efficace monitoraggio sui risultati, anche attraverso strumenti automatici.

Qualsiasi strumento si utilizzerà dovrà fare riferimento, in elementi grafici, immagini, luoghi eccetera, a quanto presente nel sito VCV o nei siti di riferimento sopra indicati, pur non essendo obbligatorio riferirsi solo a questi. Sicuramente, l'azione di gamification deve avere anche l'obiettivo di richiedere un uso, seppure limitato, del VCV.

Il concorrente potrà proporre l'utilizzo di diversi strumenti e strategia, purché queste risultino realizzabili nel periodo compreso dall'efficacia dell'aggiudicazione sino al 31/12/2019 e permettano in quel periodo di raggiungere gli obiettivi attesi.

Gli strumenti che si sceglieranno dovranno essere facilmente fruibili da parte del Target e, dunque, potranno essere (a titolo meramente esemplificativo):

1. App per smartphone o feature phone
2. App per social network
3. Strategie diverse di ingaggio che coinvolgano i social network
4. Strategie diverse di ingaggio che coinvolgano i siti internet di riferimento
5. Un mix fra diverse tecnologie / metodologie

L'obiettivo da raggiungere è quello di coinvolgere almeno 1.000 soggetti del target.

Altri elementi di riferimento

- La fruizione dei contenuti dovrà essere efficiente tramite smartphone o tablet, qualunque sia la strategia individuata
- La Commissione giudicatrice si riserva di richiedere i più ampi chiarimenti alla documentazione progettuale presentata, al fine di comprendere fino in fondo il suo potenziale rispetto agli obiettivi attesi
- La FST richiederà il rilascio di codice sorgente e qualunque altra documentazione originale finalizzata alla realizzazione e riproduzione dell'esperienza.
- Ogni tecnologia e strategia proposta dovrà potersi facilmente adattare al bilinguismo (italiano-inglese)

Risultati attesi

L'obiettivo è realizzare una strategia e degli strumenti di ingaggio, con tecnologia open source, in favore dei seguenti Target:

1. Giovani residenti in Italia con età compresa fra i 12 e i 17 anni
2. Giovani adulti e frequentatori dei social network

L'obiettivo per i Target sopra riportati, relativi a questo Lotto, è:

- Ingaggiare almeno 1.000 individui per ogni Target
- Creare domanda di contatto con servizi, persone, operatori che siano geograficamente collegati ai Siti Unesco della Toscana
- Creare domanda di visita dei Siti Unesco della Toscana
- Creare una comunità di *gamers* che domandino Games culturali collegati ai Siti Unesco della Toscana in forma non esclusiva

4. La modalità di erogazione dei servizi**LOTTO 1**

Il concorrente selezionato (CS) produrrà una progettazione di dettaglio inerente alla proposta e una proposta grafica / template per la realizzazione, in relazione al servizio principale. Il CS si relazionerà con i referenti della FST, ma anche dei siti UNESCO e della Regione Toscana, attraverso il coordinamento della stessa FST, al fine di contemplare tutte le variabili del servizio nel progetto di dettaglio.

Il Redattore Incaricato dal soggetto selezionato produrrà, sentite le figure chiave coinvolte dalla Fondazione e dai Siti Unesco, un piano editoriale del Sito che sarà efficace al momento della approvazione da parte di FST.

Il CS produrrà un primo prototipo del portale e disegnerà progettualmente i servizi da realizzare e quelli da integrare (servizio secondario). Il Redattore Incaricato (RI) produrrà un piano di azione per il supporto editoriale al sito per l'intera durata del servizio (12 mesi successivi al collaudo).

Il servizio principale dovrà essere completato in 90 giorni.

Il servizio secondario dovrà essere completato in 180 giorni.

LOTTO 2

Il CS produrrà una progettazione di dettaglio dell'azione e degli strumenti di gamification. Sulla base delle indicazioni della FST, modificherà questa progettazione fino a giungere, entro 90 giorni, alla approvazione definitiva della stessa.

Una volta approvata, il CS dovrà realizzare l'attività, coerente con gli obiettivi da raggiungere, in 12 mesi successivi alla approvazione del progetto da parte di FST, considerando che una verifica rilevante per il proseguo dell'attività sarà compiuta entro il 31/12/2019.

Si precisa che il Lotto 2 non prevede nessuna remunerazione se non si giunge alla approvazione del progetto completo (tecnologico, organizzativo ed operativo) che sviluppa il concept presentato in sede di gara come offerta tecnica. Analogamente agli appalti integrati, l'approvazione del progetto esecutivo è preliminare all'avvio effettivo della realizzazione e, pertanto, la mancata approvazione del progetto non comporta nessuna responsabilità contrattuale per la Fondazione Sistema Toscana.

La motivazione di questa caratteristica contrattuale risiede in due aspetti della presente procedura:

- 1 il Lotto 2 è relativo a un servizio fortemente innovativo sia nel concept che nella sua eventuale definizione, viste le risorse disponibili. Per questo non si richiede alle imprese di elaborare un progetto nell'ambito della gara (ma solo un concept) in quanto lo sforzo progettuale rischierebbe di essere sproporzionato rispetto al rischio di una eventuale non esecuzione;
- 2 l'approvazione del progetto dovrà coinvolgere sia la Regione Toscana (in quanto coordinatore delle attività dei siti Unesco) sia la comunità dei gestori dei siti Unesco. Infatti, per quanto questi soggetti siano stati coinvolti nell'elaborazione del Capitolato e del Disciplinare di gara, non si può garantire che, alla fine della procedura di valutazione, si giungerà ad una validazione del progetto esecutivo che uscirà dal concept presentato.

Il Direttore dell'esecuzione del Contratto controlla e coordina la realizzazione degli interventi. Il Direttore dell'esecuzione del Contratto può, per i compiti di verifica e coordinamento, delegare il personale interno di FST o professionisti comunque affidatari di incarichi conferiti da FST. L'Esecutore deve attenersi alle indicazioni fornite dal Direttore dell'esecuzione del Contratto (o dal personale da quest'ultimo delegato). La mancata osservanza di tali indicazioni, nella realizzazione degli interventi, da parte dell'Esecutore costituisce inadempimento e genera la relativa responsabilità.

Per la realizzazione degli interventi, l'Esecutore dovrà sempre concordare tempi e modalità di accesso alla Sede e dovrà essere sempre concordato con il Direttore dell'esecuzione del Contratto o con la persona da quest'ultimo delegata.

Tutti gli Ordini di servizio, per la loro contabilizzazione, dovranno essere debitamente firmati dall'Esecutore e dal Direttore dell'esecuzione del Contratto o dalla persona da lui delegata.

5. Il collaudo

Per ciascuna realizzazione di software e documentazione, Fondazione Sistema Toscana definisce con il concorrente selezionato un test plan ovvero una modalità alternativa per l'effettuazione del collaudo, contemporaneamente alla approvazione del piano operativo/progetto. La responsabilità ultima per l'accettazione delle modalità di collaudo rimane di FST.

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.

Il fornitore si impegna a fornire tutto il supporto necessario, nel luogo e ambiente indicato dalla Fondazione, per il dispiegamento e l'effettuazione del collaudo.

Il collaudo verrà effettuato eseguendo il test plan ovvero la modalità prestabilita e l'esito sarà determinato confrontando i risultati attesi con i risultati effettivi.

A seguito del collaudo effettuato con successo, il sistema informativo interattivo verrà dispiegato sui sistemi di produzione indicati dalla Fondazione Sistema Toscana.