

Accordo Quadro per i 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

Capitolato Tecnico speciale

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 N 447 del 15/04/2024, e successive modifiche, e hanno come destinatari i soggetti giuridici - utenti già iscritti e potenziali nuovi iscritti - abilitabili dal 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 accreditabili 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 il servizio di "supporto operativo" per un corretto ed efficiente utilizzo degli strumenti offerti da Make, nel dettaglio:

- fornire informazioni adeguate agli utenti non ancora iscritti e che ne facessero richiesta
- 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 gestione via mail delle richieste dovrà prevedere tempi di risposta di massimo 8 ore lavorative. 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 vistuscany.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 della piattaforma nel suo complesso, e andrà di pari passo con il servizio di “supporto operativo” agli operatori coinvolti.

Inoltre, l'aggiudicataria dovrà garantire un doppio livello di controllo sulle offerte in pubblicazione, per limitare al massimo il rischio di errori.

Le richieste di pubblicazione dovranno essere prese in carico ed evase entro 12 ore lavorative dalla ricezione della richiesta. Per richiesta di pubblicazione 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. richieste 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 potrà essere richiesta la revisione anche di altre tipologie di asset inserite dagli operatori attraverso Make (es. eventi, attrazioni).

Capitolo 4. Numero e tipologia delle figure professionali

L'aggiudicataria dovrà garantire il coinvolgimento di almeno due figure professionali impegnate stabilmente per lo svolgimento dell'attività ordinaria e la capacità di coinvolgere ulteriori figure per far fronte a carichi di lavoro straordinari (es. in occasione di campagne promozionali speciali che attraendo tanti operatori richiedono la capacità di gestire un elevato numero di offerte da revisionare e relazioni da trattare) nonché la gestione dei contenuti in più lingue.

Relativamente alle figure coinvolte per lo svolgimento delle attività ordinarie, a garanzia di un alto livello qualitativo e una migliore efficienza, l'aggiudicataria dovrà mettere a disposizione di FST:

- una figura con competenze legate all'editing testi in italiano e in inglese
- una figura più orientata alla gestione dei contatti e dei ticket, attraverso le attività di help desk e promo

Per quanto concerne la revisione dei contenuti nelle altre lingue (tedesco, spagnolo e francese), l'aggiudicataria dovrà mettere a disposizione figure professionali con un comprovato livello di conoscenza di tali lingue pari a livello C1.

In base alle necessità e sempre in accordo con l'aggiudicataria, FST si riserva il diritto di dare un diverso peso, in termini di carico di lavoro richiesto, all'attività di help desk e a quella editoriale.

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.