

Ricerca di soggetti qualificati per un servizio di
progettazione della *user experience*
della nuova app e del nuovo sito
dell'ecosistema digitale regionale di Muoversi
in Toscana

CIG: Z4223ADDF3

Codice commessa: PROG/72

Specifiche tecniche

Sommario

1.	Oggetto del servizio	2
1.1	Riferimenti	3
1.2	Allegati.....	3
2.	Requisiti funzionali e tecnici	4
2.1	Nuova app ‘Muoversi in Toscana’.....	4
2.2	‘Modulo Green’ della app ‘Muoversi in Toscana’	5
2.3	Nuovo sito web integrato nel portale di Regione Toscana.....	6
2.4	Requisiti generali sui <i>deliverable</i>	7
2.5	Assistenza e manutenzione correttiva.....	7
2.6	Manutenzione adattativa ed estensiva	7
2.7	Durata del servizio	8
2.8	Tempistica.....	8

1. Oggetto del servizio

In riferimento al contesto descritto nel Disciplinare e Capitolato Speciale di Appalto, l'oggetto del servizio riguarda la progettazione della *user experience* della una nuova app e del nuovo sito web integrato nel portale regionale che permetta l'utilizzo da parte del pubblico degli utenti della mobilità della Regione Toscana delle funzioni di definizione e ricerca di percorsi che fanno uso dei mezzi pubblici regionali, come realizzate dal sistema di *back-end* della Regione Toscana.

Come contesto di riferimento, vale quanto segue:

- Regione Toscana ha realizzato un sistema di *back-end* che raccoglie i dati, sia offline che in tempo reale, provenienti dalle aziende autorizzate per il trasporto pubblico nel territorio regionale.
- Regione Toscana ha realizzato una *app*, denominata 'Muoversi in Toscana' che è attualmente scaricabile dagli *store* per le *app* Android e iOS; tale *app* utilizza i servizi del sistema di *back-end* di cui al punto precedente [1].
- Regione Toscana, nell'ambito del proprio portale regionale, ha attivato un servizio web che permette la ricerca e definizione di percorsi che fanno uso dei mezzi pubblici regionali, facendo uso dei servizi del sistema di *back-end* di cui sopra [2][3].
- Regione Toscana intende realizzare una nuova versione della app 'Muoversi in Toscana' e del corrispondente nuovo sito web integrato, avente caratteristiche innovative in termini di *user experience*.

Nell'ambito del contesto sopra descritto, l'oggetto del servizio include la progettazione di:

- a) **User experience della nuova app 'Muoversi in Toscana'** - Il fornitore dovrà collaborare con Fondazione Sistema Toscana per la progettazione di una nuova *user experience* che tenga conto anche delle principali app dedicate alla mobilità in ambito europeo e internazionale [4] (infra Punto n. 2.1).
- b) **User experience della app sperimentale 'Modulo Green' di 'Muoversi in Toscana'** - Il fornitore dovrà collaborare con Fondazione Sistema Toscana al fine di studiare le funzioni di un modulo che utilizza alcuni servizi specifici e innovativi del sistema di *back-end* di Regione Toscana al fine creare incentivi alla mobilità sostenibile anche attraverso strategie di *gamification* e *rewarding*; nell'ambito del presente servizio la *user experience* del 'modulo green' sarà quindi sviluppata in modo completo (infra Punto n. 2.2).
- c) **User experience del nuovo sito web integrato nel portale della Regione Toscana dedicata al supporto per la mobilità tramite mezzi pubblici** - il fornitore dovrà collaborare con Fondazione Sistema Toscana per progettare la *user experience* del nuovo sito web integrato nel portale regionale e dedicato al supporto dell'utilizzo dei mezzi pubblici; in particolare, tale nuovo sito web sarà caratterizzato da una forte integrazione con le piattaforme social (infra Punto n. 2.3).

Per il complesso delle attività di progettazione, sviluppo e realizzazione del software di cui ai punti precedenti, l'oggetto del servizio include:

- 1) Produzione del progetto completo della *user experience* delle tre componenti software sopra descritte, completa di progetto grafico.
- 2) Assistenza completa a Fondazione Sistema Toscana per la realizzazione effettiva della *user experience* nelle componenti software da parte dei fornitori designati.

-
- 3) Manutenzione adattativa ed estensiva della user experience consegnata, allo scopo di produrre adattamenti ed evoluzioni secondo le necessità e le opportunità che potranno emergere nell'ambito della durata del servizio.

Il progetto delle user experience realizzate nell'ambito del presente servizio deve essere consegnato in formato Adobe PhotoShop .PSD, corredato di adeguate istruzioni per la realizzazione.

1.1 Riferimenti

- [1] App 'Muoversi in Toscana' come pubblicata su Google Play e Apple App Store
<https://play.google.com/store/apps/details?id=it.toscana.regione.muoversiintoscana>
<https://itunes.apple.com/it/app/muoversi-in-toscana/id948748114>.
- [2] Componente web del portale di Regione Toscana dedicata al 'Muoversi in Toscana'
<http://www.regione.toscana.it/speciali/muoversi-in-toscana>.
- [3] Componente web 'Travel Planner' del portale di Regione Toscana
<http://muoversintoscana.regione.toscana.it/navigator.aspx>.

1.2 Allegati

- [4] Muoversi in Toscana, applicazione per smartphone, analisi di benchmarking, file "APP_benchmark aggiornato maggio2018.pdf"
- [5] La Newsroom per la social customer care della mobilità, Top website practices in Italia e all'estero, maggio 2018, file "MiT_WEBSITE_benchmarking_estero-e-it_maggio 2018_ED"
- [6] La Newsroom per la social customer care della mobilità, Best Practices in Italia, maggio 2018, file "MiT_benchmarking_italia_maggio2018_ED.pdf"
- [7] La Newsroom per la social customer care della mobilità, Best Practices all'estero, maggio 2018, file "MiT_benchmarking_estero_maggio2018_ED.pdf"

2. Requisiti funzionali e tecnici

2.1 Nuova app ‘Muoversi in Toscana’

ID	Descrizione
FUN.1	<p>Dal punto di vista strategico, in base alle indicazioni di Regione Toscana, gli obiettivi principali della app ‘Muoversi in Toscana’ e più in generale del servizio qui descritto sono i seguenti:</p> <ol style="list-style-type: none">Fornire un servizio orientato al sostegno e alla promozione della mobilità sostenibile con attenzione particolare, ma non esclusiva, ai viaggiatori abituali (<i>pendolari</i>).Permettere la visibilità del sistema complessivo dei mezzi di trasporto pubblici e comunque condivisi sul territorio della Regione Toscana, con particolare riferimento a linee e orari prestabiliti, ai dati di circolazione in tempo reale e alle informazioni di servizio (<i>news</i>).Costituire un punto di collegamento tra gli utenti della mobilità pubblica e le principali social network, con obiettivo di aggregazione, condivisione e comunicazione anche diretta tra gli utenti dei servizi di mobilità.Integrare una componente sperimentale, qui denominata ‘Modulo Green’ (vedi oltre), per la validazione degli spostamenti in modalità ‘eco friendly’ e quindi per il riconoscimento di vantaggi e benefici da parte delle amministrazioni territoriali della regione.
FUN.2	<p>In riferimento alla app ‘Muoversi in Toscana’, nella versione attualmente pubblicata sugli store [1], Fondazione Sistema Toscana intende sviluppare, in collaborazione con il fornitore aggiudicatario del presente servizio e con i progettisti del sistema di back end di Regione Toscana, una nuova <i>user experience</i> che permetta di migliorare in particolare i seguenti aspetti della app:</p> <ul style="list-style-type: none">Migliore supporto anche per l’uso da parte di un’utenza più generale: la app dovrebbe essere immediatamente utilizzabile anche senza registrazione e senza registrare l’utilizzo (percorso casa -lavoro) da parte di viaggiatori abituali (pendolari), solo in un secondo tempo la app dovrebbe proporre la registrazione e l’indicazione dei percorsi abituali, al fine di fornire servizi ulteriori (p.es. notifiche mirate).Ottenere la massima flessibilità nella ricerca, definizione e memorizzazione dei percorsi, potendo indicare anche date diverse dalla odierna oltre a parametri temporali ulteriori quali eventuali soste in località intermedie del percorso (funzioni di planning).Permettere la visualizzazione del territorio in modalità mappa, anche senza avere indicato un percorso particolare, per poter visualizzare le fermate dei mezzi pubblici, accedere alla descrizione delle linee e orari che corrispondono a ciascuna fermata oltre ai dati di circolazione in tempo reale, laddove disponibili.Sostenere al massimo la multi-modalità degli spostamenti, ad includendo anche punti di car e bike sharing.

ID	Descrizione
FUN.3	<p>Nel progetto della nuova versione della <i>user experience</i> per la app ‘Muoversi in Toscana’, Fondazione Sistema Toscana intende anche considerare attentamente le idee e le modalità di fruizione realizzate da altre app analoghe nel panorama nazionale e internazionale.</p> <p>A questo proposito Fondazione Sistema Toscana ha realizzato un benchmark comparativo i cui risultati sono sintetizzati nella presentazione in allegato al capitolato speciale di gara [4].</p>

ID	Descrizione
SWT.1	<p>Per quanto riguarda la nuova versione della app ‘Muoversi in Toscana’, l’oggetto del servizio che sarà realizzato dal fornitore include il seguente aspetto:</p> <p style="padding-left: 40px;">Progettazione esecutiva, in stretta collaborazione con le persone designate da Fondazione Sistema Toscana, della <i>user experience</i> e dell’impianto grafico complessivo della app.</p>

2.2 ‘Modulo Green’ della app ‘Muoversi in Toscana’

ID	Descrizione
FUN.4	<p>Dal punto di vista strategico, in base alle indicazioni di Regione Toscana, Fondazione Sistema Toscana intende sviluppare, a titolo sperimentale, un nuovo modulo della app ‘Muoversi in Toscana’, denominato provvisoriamente ‘Modulo Green’ destinato all’incentivazione dell’utilizzo di modalità di trasporto ‘eco friendly’ anche attraverso meccanismi di <i>rewarding</i> e di <i>gamification</i> che permettano di evidenziare i comportamenti più positivi da parte degli utenti.</p> <p>In particolare e come prima ipotesi di lavoro, il ‘Modulo Green’:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sarà riservato agli utenti registrati della app ‘Muoversi in Toscana’; • permetterà a ciascun utente registrato di inserire uno o più percorsi abituali (p.es. casa-lavoro), unitamente alla dichiarazione dei mezzi di trasporto utilizzati; • permetterà agli utenti di attivare una modalità di <i>tracking</i> degli spostamenti; • utilizzerà delle funzioni specifiche (in corso di realizzazione) del sistema di back-end di Regione Toscana che permetteranno di validare i percorsi effettuati, in base alla registrazione del <i>tracking</i>, identificando anche il mezzo di trasporto effettivamente utilizzato; • consentirà di attribuire all’utente un punteggio inteso come ‘crediti green’ che potranno essere utilizzati in ambito <i>gaming</i> e/o di <i>rewarding</i>. <p>Lo sviluppo del ‘Modulo Green’ è da intendersi come sperimentale, collaborativo e orientato alla definizione di un progetto complessivo ed effettivo del modulo stesso. In particolare, alla data di pubblicazione delle presenti specifiche, non sono ancora definite le modalità di <i>gaming</i> e/o di <i>rewarding</i> che permettano di utilizzare i credi green accumulati.</p>

ID	Descrizione
	Un'ipotesi in corso di approfondimento al momento è di permettere l'utilizzo dei crediti green ottenendo benefici dalle amministrazioni locali e cittadine del territorio regionale.
FUN.5	Data la caratteristica di sviluppo sperimentale del 'Modulo Green', anche e principalmente allo scopo di consentire una distribuzione inizialmente separata e mirata ad utilizzatori specifici (p.es. 'utenza amica'), nell'ambito del servizio qui descritto il 'Modulo Green' potrà anche essere realizzato come una app separata, con modalità di pubblicazione 'ad hoc'.

ID	Descrizione
SWT.2	Per quanto riguarda il 'Modulo Green', l'oggetto del servizio che sarà realizzato dal fornitore include il seguente aspetto: Progettazione esecutiva, in stretta collaborazione con le persone designate da Fondazione Sistema Toscana, della <i>user experience</i> e dell'impianto grafico complessivo del modulo.

2.3 Nuovo sito web integrato nel portale di Regione Toscana

ID	Descrizione
FUN.6	Dal punto di vista strategico, in base alle indicazioni di Regione Toscana, gli obiettivi principali del nuovo sito web, integrato nel portale regionale e dedicato al supporto della mobilità tramite mezzi pubblici, sono: <ul style="list-style-type: none"> a) Costituire un complemento, non una duplicazione, delle funzioni della app 'Muoversi in Toscana'. In particolare, la componente web sarà dedicata alla consultazione e la fruizione dei servizi tramite web, senza utilizzo della registrazione e quindi di un profilo predefinito. b) Permettere la visibilità del sistema complessivo dei mezzi di trasporto pubblici e comunque condivisi sul territorio della Regione Toscana, con particolare riferimento a linee e orari prestabiliti, ai dati di circolazione in tempo reale e alle informazioni di servizio (<i>news</i>). c) Costituire un punto di collegamento tra gli utenti della mobilità pubblica e le principali social network, con obiettivo di aggregazione, condivisione e comunicazione anche diretta tra gli utenti dei servizi di mobilità.

ID	Descrizione
SWT.3	Per quanto riguarda il nuovo sito web integrato nel portale regionale e dedicato al supporto della mobilità tramite mezzi pubblici, l'oggetto del servizio che sarà realizzato dal fornitore include il seguente aspetto: Progettazione esecutiva, in stretta collaborazione con le persone designate da Fondazione Sistema Toscana, della <i>user experience</i> e dell'impianto grafico complessivo della componente web, tenendo presente le esigenze di uniformità e di integrazione nel contesto complessivo del portale regionale.

2.4 Requisiti generali sui *deliverable*

ID	Descrizione
SWT.4	<p>La <i>user experience</i> della app ‘Muoversi in Toscana’ e del ‘Modulo Green’ deve essere declinata nelle due versioni, per iOS e per Android. Tale <i>user experience</i>, declinata nelle due versioni e completa di progetto grafico esecutivo, dovrà essere consegnata in versione Adobe Photoshop .PSD.</p> <p>La <i>user experience</i> del nuovo sito web dovrà essere progettata tenendo conto delle esigenze di integrazione nel nuovo portale di Regione Toscana. Tale <i>user experience</i>, completa di progetto grafico esecutivo, dovrà essere consegnata in versione Adobe Photoshop .PSD.</p> <p>I due <i>deliverable</i> di cui sopra dovranno essere corredati di istruzioni dettagliate per la realizzazione.</p> <p>All’atto della consegna e dell’accettazione, ciascuna realizzazione di software e documentazione verrà ceduta a Fondazione Sistema Toscana con licenza d’uso generale, non esclusiva, illimitata e irrevocabile.</p>

2.5 Assistenza e manutenzione correttiva

ID	Descrizione
MNE.1	<p>A seguito della consegna, il fornitore fornirà assistenza a Fondazione Sistema Toscana, secondo modalità da concordare, al fine di garantire la migliore resa della <i>user experience</i> nel suo complesso nelle varie componenti software che verranno realizzate da fornitori terzi designati da Fondazione Sistema Toscana.</p> <p>Il fornitore si impegna, inoltre, a effettuare le modifiche correttive e le integrazioni al progetto grafico completo che dovessero rendersi necessarie in fase di realizzazione per la miglior resa della <i>user experience</i>.</p>

2.6 Manutenzione adattativa ed estensiva

ID	Descrizione
MNE.2	<p>Gli adattamenti e le estensioni del progetto della <i>user experience</i> sono richieste al fornitore in forma di integrazione di funzioni specifiche e ulteriori, in base alle indicazioni di 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 non descritte nelle presenti Specifiche Tecniche.</p> <p>Ciascuno di questi adattamenti ed estensioni deve essere consegnata a Fondazione Sistema Toscana nel rispetto delle modalità sopra descritte per la consegna.</p>
MNE.3	<p>Per il complessivo dell’intera manutenzione adattativa ed estensiva inclusa nel servizio il fornitore si impegna a mettere a disposizione un <i>effort</i> equivalente minimo di:</p>

ID	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> Progettista senior di user experience: 18 giornate lavorative equivalenti.

2.7 Durata del servizio

ID	Descrizione
SER.1	Il servizio qui descritto avrà una durata prevista di 12 (dodici) mesi solari a partire dalla stipula del contratto o dall'aggiudicazione del servizio a seconda di cosa indicato nella comunicazione trasmessa all'aggiudicatario della commessa.
SER.2	Il fornitore si impegna a completare le attività di manutenzione adattativa ed estensiva concordate nel corso della durata del servizio anche oltre i limiti di durata sopra indicati.

2.8 Tempistica

ID	Risultato	Data
R.1	Stipula del contratto	
R.2	Riunione di kick-off id progetto presso il committente	Entro 7 gg da R.1
R.3	Consegna del progetto della <i>user experience</i> e dell'impianto grafico delle nuove versioni della app 'Muoversi in Toscana' e del nuovo sito web	Entro 30 gg da R.1
R.4	Consegna del progetto preliminare della user experience e dell'impianto grafico del 'Modulo Green'.	Entro 30 gg da R.1
R.5	Consegna del progetto finale della user experience e dell'impianto grafico del 'Modulo Green'.	Entro 90 gg da R.1
R.6	Conclusione del servizio (esclusi i termini di garanzia)	12 mesi da R.1