

# FONDAZIONE SISTEMA TOSCANA

## AVVISO PUBBLICO

**Per la ricerca di soggetti qualificati per un servizio di "Evoluzione dei servizi e della piattaforma turismo.intoscana.it compresi i servizi in voce agli utenti" nell'ambito e per le finalità della campagna Voglio Vivere Così**

Lotto Unico

**CIG: 259158753E**

---

### **Il Presidente della Fondazione Sistema Toscana**

Premesso che:

- La Giunta Regionale con propria Delibera n°698 del 8 Ottobre 2007 ha preso atto della Decisione C(2007) n° 3785 del 01.08.2007 con la quale la Commissione Europea ha adottato il Programma Operativo Regionale (POR) Obiettivo Competitività Regionale e Occupazione 2007-2013 Fondo Europeo di Sviluppo Regionale della Regione Toscana;
- La Giunta Regionale ha approvato in data 6 Ottobre 2008 con deliberazione n°773 (successivamente integrata con deliberazione di G.R. 866 del 27.10.2008) gli indirizzi all'Agenzia di Promozione Economica della Toscana per la predisposizione del progetto per il periodo 2008-2010) (annualità finanziarie 2007-2009) stabilendo al punto 2.1.4 paragrafo a) che le azioni di web marketing saranno attuate valendosi di Fondazione Sistema Toscana "considerato il ruolo che questa svolge quale gestore strategico della piattaforma della comunicazione multimediale della Regione Toscana" stabilendo che il costo stimato per l'attuazione del progetto è di circa 15 milioni di Euro;
  - L'Agenzia di Promozione Economica della Toscana ha siglato con la Fondazione Sistema Toscana (FST) una convenzione in data 10.10.2009 (già Convenzione del 06.03.2009 Lotto I) che vede la FST come soggetto attuatore del progetto "*Campagna di Comunicazione della Marca Toscana- Voglio vivere così*";
  - Durante lo svolgimento delle attività progettuali previste e prima della scadenza della convenzione del 31.12.2010, l'Agenzia di Promozione Economica della Toscana e la Regione Toscana (lettera Prot. 301701/m 20.30 del 24.11.2010) hanno approvato la proroga della campagna di comunicazione sopra indicata relativamente ad alcuni temi tra i quali l'estensione del sito web (scheda progettuale n.4);

Ritenuto pertanto di esperire ai sensi dell'art. 125, comma 11, del D.Lgs 163/2006 una ricerca di mercato finalizzata, mediante l'acquisizione di curricula, all'individuazione di soggetti qualificati in possesso dei requisiti tecnico-operativi necessari all'espletamento della prestazione del servizio in argomento, cui

attingere per la successiva presentazione di offerte economiche e tecnico operative-metodologiche;

## **INVITA**

gli operatori economici ai sensi dell'art. 34 D. Lgs 163/2006, con esperienza nel campo di servizi, rispetto ai seguenti:

### **Lotto Unico**

- Esperienza triennale nell'attività di realizzazione e manutenzione di piattaforme di complessità e tipologia di servizio assimilabile a turismo.intoscana.it, comprendendo sia il sistema di gestione dei contenuti (il CMS), il sistema di prenotazione online ed i servizi ad essa affiancati;
- Esperienza almeno triennale nella progettazione e nello sviluppo di siti e portali su piattaforma OpenCMS su tematiche simili a quelle oggetto della gara;
- Esperienza nella progettazione, realizzazione e manutenzione di servizi di booking online su piattaforma PhpBooking, interfacciati con sistemi di pagamento bancario, quindi transanti, e con sistemi di channel management secondo standard OTA.
- Esperienza adeguata nella gestione di servizi di helpdesk telefonico rivolto ad operatori del settore turistico o assimilabile;
- Gruppo di lavoro di adeguata esperienza;
- Fatturato pari al triplo dell'importo a base d'asta negli ultimi tre anni per servizi relativi ad attività assimilabili a quelle previste dal presente avviso;
- Certificazione ISO 9000 (o altra certificazione assimilabile) o, nel caso di raggruppamento o similari, certificazione ISO 9000 (o altra certificazione assimilabile) per l'azienda mandataria.

a presentare domanda di partecipazione al presente avviso, redatta in conformità al Modello A allegato, al fine di individuare i soggetti qualificati per il successivo affidamento della fornitura indicata in oggetto e, più precisamente:

### **Lotto Unico**

- Evoluzione piattaforma di booking:
  1. Estensione dell'interfaccia di pagamento ad altri gateway bancari (oggi già presenti Banca MPS, BCC, Banca Sella, PayPal);
  2. Estensione dell'interfaccia per la gestione da remoto delle singole strutture tramite Channel Manager verso altri Channel Manager in standard OTA (oggi già presenti: Fidelio, Simple Booking, Vertical Booking)
  3. Estensione dell'area statistiche sia per il singolo gestore di struttura ricettiva che per l'amministratore
  4. Inserimento di criteri di classificazione a TAG per le strutture ricettive, gestibile in autonomia da ogni singolo gestore di struttura ricettiva e coerente con le classificazioni tematiche del sito

www.turismo.intoscana.it (Mare, Montagna, Terme..., Cicloturismo, Trekking, Via Francigena...)

5. Attivazione della funzione di notifica via sms (gateway e relativi costi messi a disposizione da FST) verso i gestori di strutture ricettive in caso di richieste/prenotazioni
  6. Realizzazione di un box widget "Prenota su www.turismo.intoscana.it" da fornire ad altri portali e/o siti di strutture ricettive che possa essere personalizzato e permetta di:
    - a. Effettuare la ricerca di una sola struttura (nel caso venga fornito ad un gestore di struttura ricettiva)
    - b. Effettuare la ricerca in una determinata area geografica tra quelle gestite (nel caso venga fornito ad un portale)
  7. Manutenzione del sistema in produzione
- 
- Evoluzione della piattaforma del sito www.turismo.intoscana.it:
    1. integrazione con servizi web 2.0 (FB connect, acquisizione contenuti da Facebook e Twitter, inclusione contenuti Youtube, Flickr...)
    2. evoluzione delle aree tematiche (oggi singole pagine) verso un modello che preveda la navigazione contestualizzata all'interno del tematismo (mini sito)
    3. sviluppo di una applicazione che permetta agli Enti di creare ed esportare in formato PDF ad uso stampa guide del territorio inclusive di articoli, eventi, recensioni e strutture ricettive
    4. aggiornamenti in ottica SEO
    5. evoluzione dei servizi con particolare attenzione a:
      - a. funzionalità
      - b. usabilità
      - c. sicurezza e stabilità
      - d. standard in uso nel mondo del web

- Numero verde: servizio di helpdesk telefonico, via email e via blog avente le seguenti caratteristiche:
  1. Disponibilità di 2 persone in full time lun-ven le quali:
    - 1.in orario 9,30 – 13,30 rispondano alle chiamate, accedano al pannello di controllo, verifichino e supportino i gestori delle strutture ricettive nel processo di attivazione e inserimento dei dati sulla piattaforma di prenotazione fino alla messa in linea della struttura ricettiva;
    - 2.in altro orario ed in genere quando non impegnate in attività di supporto telefonico, gli operatori dovranno rispondere alle email e alle richieste pervenute tramite il blog nonché richiamare i gestori che trovando occupato abbiano lasciato un messaggio in segreteria;
  2. Numero di linee telefoniche disponibili per il numero verde: minimo 4 con segreteria telefonica su occupato o fuori orario;
  3. Numero verde accessibile da telefoni fissi; il servizio include costi di gestione del numero verde e di traffico telefonico;
  4. Sono esclusi la gestione e l'inserimento dei dati delle strutture ricettive in quanto solo il gestore della struttura può modificare i dati del proprio pannello;
  5. Non deve essere effettuato alcun intervento remoto tramite software o applicazioni che i gestori debbano installare sul proprio PC;
  6. Reportistica da effettuarsi tramite sistema Mantis Bug Tracker; piattaforma di blog da utilizzare: Wordpress.

Il **Corrispettivo** per la prestazione del servizio sarà pari a:

**Lotto Unico: 125.000,00 € oltre IVA**

**Il termine per l'espletamento delle prestazioni di servizio è il 31/12/2011.**

Il servizio avrà un modello di attuazione coerente con il seguente schema:

1. attività di gestione del servizio, manutenzione ordinaria del portale, evoluzione pianificata degli altri servizi online;
2. predisposizione di ulteriori interventi, innovazioni, servizi aggiuntivi sulla base di un programma evolutivo predisposto dallo staff tecnico della FST, dallo staff Tecnico del proponente sulla base dello scenario evolutivo dell'OT prescelta e dalle evoluzioni tecnologiche e di servizi web 2.0 che potranno emergere nei prossimi mesi.

#### **Modalità di presentazione delle domande e dei curricula:**

a. La domanda di partecipazione, redatta in conformità al modello A allegato, dovrà pervenire alla Fondazione Sistema Toscana, Via de'Sasseti, 6, 50123 Firenze, a pena di esclusione, mediante servizio delle Poste Italiane S.p.A., ovvero mediante agenzia di recapito autorizzata, entro il termine perentorio delle ore **13.00** del **10/06/2011**, in plico chiuso, con indicazione chiara del mittente e dei suoi recapiti, con timbro e firma sui lembi di chiusura riportante la seguente dicitura: ***"Evoluzione dei servizi e della piattaforma turismo.intoscana.it compresi i servizi in voce agli utenti" NON APRIRE.***

A seguito della stessa dicitura, nella busta, va indicato il lotto al quale si intende partecipare.

E' altresì possibile la consegna a mano dei plichi direttamente o a mezzo di terze persone, entro lo stesso termine perentorio, agli Uffici della Fondazione Sistema Toscana (medesimo indirizzo di cui sopra), che ne rilascerà apposita ricevuta. Nel caso di invio a mezzo di servizio postale o altro servizio di recapito non fa fede la data del timbro dell'Ufficio postale di partenza.

b. Alla domanda dovrà essere allegato, pena l'esclusione:

1. copia di un documento di identità del soggetto che sottoscrive la domanda;
2. un curriculum delle prestazioni svolte dal 1° gennaio 2008, ma con specifica attenzione alle prestazioni similari a quella oggetto del presente avviso, e ritenute utili per valutare l'esperienza del soggetto, la composizione del gruppo di lavoro, il fatturato degli ultimi tre anni;
3. autocertificazione come descritta nel Modello A allegato al presente avviso.

c. Nel caso di raggruppamento temporaneo o di consorzio ordinario o di G.E.I.E., costituito o da costituirsi, dovrà essere prodotta la seguente documentazione:

1. domanda di partecipazione presentata dal capogruppo;
2. specifica dichiarazione dalla quale risultino i soggetti partecipanti al raggruppamento temporaneo, sottoscritta da ciascun soggetto facente parte del raggruppamento con allegato documento di identità dei sottoscrittenti;
3. curricula di ogni soggetto partecipante al raggruppamento;
4. autocertificazione (conforme al Modello A) per ogni soggetto del raggruppamento.

Non è consentito formare un raggruppamento temporaneo d'impresa successivamente all'invito dell'amministrazione aggiudicatrice.

## **Modalità di individuazione dei soggetti idonei alla fornitura del servizio**

L'amministrazione provvederà a comunicare via fax o se posseduta, tramite posta elettronica certificata, ai soggetti che hanno manifestato interesse l'ammissibilità alla partecipazione alla procedura e a richiedere un'offerta economica e un'offerta tecnico-metodologica per l'aggiudicazione del servizio. Nel caso in cui i soggetti che hanno manifestano interesse a partecipare siano più di cinque sarà cura dell'amministrazione aggiudicatrice individuare eventualmente i soggetti da non invitare in base alle esperienze. Sarà cura dei partecipanti fornire informazioni relative alla modalità di comunicazione per lui più opportuna apponendola sulla busta a seguito delle indicazioni del mittente, con obbligo di indicazione del numero di FAX.

## **Trattamento dei dati**

I dati forniti saranno trattati in conformità delle vigenti disposizioni e utilizzati ai soli fini del presente avviso. L'invio della domanda presuppone l'esplicita autorizzazione al trattamento dei dati e la piena accettazione delle precedenti disposizioni.

## **Pubblicità**

Il presente avviso è pubblicato sulle pagine web [www.fondazionesistematoscana.it](http://www.fondazionesistematoscana.it).

## **Informazioni**

Per ulteriori informazioni relative al presente avviso rivolgersi a Ufficio Gare della Fondazione Sistema Toscana, nella persona del dott. Maurizio Mazza, Via de'Sasseti, 6, 50123 Firenze, e-mail: [m.mazza@fondazionesistematoscana.it](mailto:m.mazza@fondazionesistematoscana.it).