



CAPITOLATO TECNICO

OGGETTO

Invito a presentare offerta per l'affidamento dei servizi di realizzazione di un "Network Web per l'informazione e la promozione turistica regionale online, gestito tramite un unico software CMS (Content Management System) sviluppato su tecnologia Open Source, e declinato attraverso la realizzazione di n° 3 siti web e n° 3 applicativi mobile"

DESCRIZIONE PROGETTO ED OBIETTIVI

Il network di siti e applicativi mobile supporterà i turisti e viaggiatori ed operatori del settore nell'accesso alle informazioni e ai servizi relativi all'offerta turistica e culturale della regione Emilia Romagna e/o porzioni di essa e dei suoi prodotti turistici e la proprietà della soluzione informatica oggetto del contratto farà capo al committente o all'Amministrazione. Dal punto di vista tecnologico prevede tre strumenti: un pannello di amministrazione per la gestione degli utenti e dei contenuti relativi all'offerta turistica attraverso un unico CMS (Content Management System) sviluppato su tecnologia Open Source, la realizzazione di n° 3 portali Web e n° 3 applicativi mobile per i sistemi operativi iOS e Android. Sono escluse la produzione grafica dei portali web, degli applicativi mobile e l'analisi dell'alberatura dei siti web e degli applicativi mobile che verranno forniti da questa amministrazione.

LE CARATTERISTICHE RICHIESTE ALLA PIATTAFORMA

- a. Flessibile: per garantire la massima apertura per integrare flussi dati provenienti da banche dati sviluppate in open data e l'integrazione con piattaforme di e-commerce convenzionate attraverso web service semantici e richiamabili tramite tag.
- b. Aggiornabile: per garantire un flusso dati automatizzato con portali esterni dedicati alla diffusione delle informazioni (es. piattaforme quali agenzie stampa italiane e internazionali).
- c. Modulare: per permettere una facile e graduale apertura della stessa all'introduzione di nuove funzionalità;
- d. Semplice da utilizzare: al fine di garantire la facilità d'uso nell'utilizzo da parte degli utenti finali;

- e. Accessibile: al fine di garantire l'utilizzo da parte di utenti portatori di disabilità, ai sensi della normativa vigente;
- f. Indicizzato: il sito dovrà provvedere tutte le funzioni SEO per consentire l'indicizzazione delle URL (e delle KeyWord) delle singole pagine da parte dei principali motori di ricerca.
- g. Ottimizzato per la navigazione con connessioni limitate

Inoltre dall'inizio delle attività e fino alla loro conclusione si richiede l'individuazione di un responsabile progetto che sia punto di riferimento per il Committente e assolvere alle funzioni di Information Architect, secondo il dizionario AGID.

Per quanto riguarda il tema dell'accessibilità e dell'usabilità, la piattaforma deve rispettare i requisiti tecnici di accessibilità, trasparenza e usabilità definiti nei seguenti atti normativi e di indirizzo:

- Direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici (17CE0209)
- Linee guida di design per i servizi web della PA_
<http://www.agid.gov.it/notizie/2015/11/20/online-linee-guida-design-i-siti-web-pa> e <http://design-italia.readthedocs.io/it/stable/>
- Legge 4 del 9 gennaio 2004, (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici) e successivo D.M. 8 luglio 2005 (Regolamento di attuazione della Legge 4 del 9 gennaio 2004, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici) aggiornato con D.M. del 20 marzo 2013;
- Decreto Legislativo 82/2005 e s.m.i. (Codice dell'Amministrazione Digitale);
- Decreto del Presidente della Repubblica 75/2005 Regolamento di attuazione della Legge 4/2004, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005 recante "Requisiti tecnici e diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici";
- Direttiva 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie Qualità dei servizi Online e misurazione della soddisfazione degli utenti;

- Direttiva n. 8/2009 - Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione relativa alla riduzione dei siti web delle P.A. e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino;
- Linee Guida per i siti web delle P.A. (previste dalla Direttiva n. 8/09 - Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione);
- Decreto Legislativo 33/2013 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 80 del 5 aprile 2013) e s.m.i;
- Decreto Legislativo recante revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione pubblicità e trasparenza, correttivo della Legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche;
- Circolare n. 61/2013 del 29 marzo 2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale in materia di accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni;
- Delibera CIVIT N. 50 del 4 luglio 2013 (e s.m.i.), "Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016";
- SPID: Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 24.10.2014 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 285 del 9 dicembre 2014, Determinazione dell'Agenzia Digitale Italiana N.44 del 28 luglio 2015;
- Privacy: "Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)"- Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 04.05.2016.

La piattaforma web deve essere realizzata mediante l'integrazione di componenti open-source per quanto concerne tutti i livelli dello stack tecnologico: sistema operativo, DBMS, *application* e web server.

La piattaforma web deve essere progettata in modo tale da risultare scalabile, sia in termini verticali che orizzontali:

- a. la scalabilità verticale deve essere intesa come la capacità del sistema di 'rispondere' positivamente all'incremento della potenza elaborativa di un singolo sistema hardware;
- b. la scalabilità orizzontale, invece, intesa come la capacità del sistema di

'rispondere' positivamente all'incremento del numero dei sistemi hardware su cui è installato.

Caratteristica del software deve essere la possibilità di gestire, con unico pannello di amministrazione accessibile da differenti tipologie di utenti, più di uno strumento di front end.

BACK END

Il pannello di amministrazione deve essere raggiungibile tramite qualsiasi browser web all'indirizzo e l'accesso deve poter essere effettuato mediante Username e Password. Tra le caratteristiche più importanti del software CMS è richiesta la gestione avanzata degli utenti, con possibilità di assegnare ruoli e permessi in base a diversi parametri: tipologia di utente (Regione, Redazioni Locali e altri Enti Pubblici o Privati convenzionati), area geografica di riferimento, tipologia di contenuti (eventi, redazionali, punti di interesse).

La piattaforma deve garantire quindi la collaborazione tra i vari attori coinvolti nel settore e favorire l'aggiornamento e la gestione delle proprie informazioni di competenza in totale autonomia. La pubblicazione dei contenuti inseriti dagli utenti, deve poter avvenire previa verifica da parte di un moderatore. Dopo aver effettuato il login, l'utente deve poter accedere alla bacheca della propria area riservata con la possibilità di eseguire le funzioni che gli sono state assegnate dall'utente amministratore.

Seguono le funzionalità principali che devono essere previste dal back end:

- Gestione categorie di contenuti

Il software deve prevedere la gestione di infinite categorie di contenuti, con possibilità di raggruppare ognuna di esse in macro categorie o cluster.

- Gestione utenti, gruppi e ruoli

Il sistema deve prevedere la possibilità di aggiungere e gestire un nuovo utente, di creare e di gestire un nuovo gruppo e di creare e gestire i relativi ruoli all'interno della piattaforma.

Tra le tipologie di utenti devono rientrare anche quella del Manager di Area, una sorta di utente amministratore per un territorio limitato geograficamente (es. Comune, DMO, Redazioni locali, Parco Nazionale, etc.).

- Gestione licenze dei contenuti foto e video

L'amministratore della piattaforma deve poter gestire anche le licenze relative alle fotografie pubblicate, in maniera tale da agevolare l'attività redazionale degli autori dei contenuti. A tal fine il backend del portale dovrà offrire uno strumento di caricamento delle immagini e dei contenuti visivi tale per cui:

- a) sia dotato di contenuti descrittivi: titolo, descrizione, dimensione, formato, descrizione per non vedenti, url, tag, etc etc...
- b) Siano dotate di attributi SEO: possibilità di aggiungere metadati utili all'indicizzazione nei più diffusi motori di ricerca
- c) Siano dotate di specifico campo di licenza di distribuzione

Il modulo deve, altresì essere in grado di importare questi dati da una fonte (DB) esterna e deve essere dotato di strumento per la pubblicazione di gallerie e di spider dinamici.

- Gestione delle località/destinazioni

La piattaforma deve prevedere la gestione di differenti tipologie di località/destinazioni, che potranno essere create dall'utente amministratore. Esempi sono i Comuni, i Parchi Nazionali, Siti Unesco.

- Gestione dei Punti di Interesse

L'inserimento dei Punti di Interesse deve avvenire mediante compilazione di un modulo che prevede almeno i seguenti campi: denominazione, categoria, posizione geografica (gestita facilmente tramite indirizzo o mediante mappa interattiva), contatti, immagini, descrizione ed altri campi utili per gestire il contenuto in maniera esaustiva. Tali campi potranno essere soggetti a variazione e modifica secondo le specifiche esigenze di APT e degli enti territoriali abilitati al servizio. Prevedere inoltre la gestione multilingua, fino a tutte le lingue parlate nel mondo. Il modulo deve, altresì essere in grado di importare questi dati da una fonte (DB) esterna.

- Gestione degli Eventi

La gestione eventi è richiesto sia agevole e, per quanto riguarda l'inserimento dei contenuti, prevedere un form che rispecchi il precedente schema del portale esistente e che sia composto almeno dai seguenti campi: nome dell'evento, tipologia, descrizione, immagini, data e ora di inizio, data e ora di fine, geolocalizzazione (ogni evento può essere assegnato anche a un Punto di Interesse, come nel caso dei Musei e di altre entità), accesso (gratuito o a pagamento), link per acquisto biglietti in caso di evento a pagamento e altri campi utili per gestire il contenuto in maniera esaustiva. Tali campi potranno essere soggetti a variazione e modifica secondo le specifiche esigenze di APT e degli enti territoriali abilitati al servizio. Prevedere inoltre la gestione multilingua, fino a tutte le lingue parlate nel mondo. Il modulo deve, altresì essere in grado di importare questi dati da una fonte (DB) esterna.

- Gestione delle Informazioni sul Trasporto Pubblico Locale

La piattaforma dovrà gestire i dati sulla mobilità relativi alle aziende del trasporto pubblico locale. Il sistema, per ognuna di esse, prevederà l'inserimento e l'aggiornamento delle tratte, dei mezzi, degli orari e delle fermate, mediante il file GTFS (General Transit Feed Specification).

Tali informazioni potranno essere visualizzate nell'applicativo mobile: l'utente, in base alla sua posizione, potrà conoscere le fermate dei bus più vicine, quali i bus previsti rispetto all'orario di consultazione e le destinazioni a partire dalla fermata selezionata.

- Gestione Notizie e altri contenuti dinamici

Gli utenti con il ruolo di "Autore" devono poter gestire contenuti dinamici sulle destinazioni, come storie, notizie e consigli. Deve essere presente un editor per l'inserimento dei contributi semplice da utilizzare e che prevede, oltre al titolo, alla descrizione e alle immagini, anche la gestione dei contenuti SEO, diversi dall'indicizzazione generale del portale, e altre tipologie di dati che rendono lo strumento performante per l'indicizzazione sui motori di ricerca.

- Gestione operatori e servizi turistici

La piattaforma deve prevedere l'integrazione di dati presenti su piattaforme esterne mediante API (Application Programming Interface) così come una gestione autonoma di contenuti relativi alle seguenti categorie: Dove Dormire, Dove Mangiare, Esperienze, etc.

Il back end deve essere disponibile in lingua italiana, mentre tutta la piattaforma dovrà poter gestire i contenuti - da pubblicare sui siti web e applicativi mobile - nelle lingue Italiano e Inglese.

SPECIFICHE TECNICHE:

Al fine di una migliore indicizzazione dei contenuti, il portale dovrà essere dotato di un motore di ricerca interno in grado di indicizzare le pagine e tutti i contenuti, compresi i file allegati; permettendo ricerche avanzate su tutto il patrimonio di contenuti intento al portale e presenti come eventi, schede di presentazione, news, dati etc.

Per quanto riguarda il collegamento con i Social, il portale dovrà essere fornito dei pulsanti di condivisione dei più diffusi network, i quali dovranno essere modificabili nelle pagine di atterraggio dalla redazione e senza l'intervento di un programmatore.

I SITI WEB

Il frontend, di ogni sito web (n° 3), deve pubblicare i contenuti gestiti dal backend attraverso un'interfaccia grafica (che verrà fornita da APT Servizi) e che dovrà essere adattata per rispettare la normativa vigente in tema di accessibilità e usabilità dei siti della Pubblica Amministrazione.

Il design, di ogni sito web (n° 3), deve essere responsive, adattandosi graficamente in modo automatico al dispositivo col quale viene visualizzato

(computer con diverse risoluzioni, tablet, smartphone, cellulari, web tv), riducendo al minimo la necessità dell'utente di ridimensionare i contenuti.

I contenuti e le informazioni che dovranno essere presenti in ogni sito Web (n° 3), dovranno afferire alle seguenti categorie¹:

A. **Dove andare:** località turistiche accessibili mediante motore di ricerca, una mappa interattiva e sezioni tematiche (es. Mare, Montagna, Arte e Cultura, etc.). Ogni destinazione deve essere descritta da una sezione contenente i seguenti moduli:

- descrizione della destinazione, con testo, immagini e video;
- cosa vedere: i punti di interesse che afferiscono alla destinazione;
- cosa fare: gli eventi previsti nella destinazione e le esperienze (es. escursioni). I dati relativi alle esperienze possono essere ripresi dal back end, con gestione autonoma, oppure integrati da fonti esterne tramite API;
- dove dormire: le strutture ricettive presenti nella destinazione. Tali dati possono essere ripresi dal back end, con gestione autonoma, oppure integrati da fonti esterne tramite API;
- dove mangiare: i ristoranti presenti nella destinazione. Tali dati possono essere ripresi dal back end, con gestione autonoma, oppure integrati da fonti esterne tramite API,
- consigli: contenuti redazionali che descrivono itinerari e altri aspetti della destinazione che non afferiscono alle categorie precedenti,
- da non perdere: selezione dei punti di interesse da non perdere nella destinazione scelte;
- località da visitare nei dintorni della destinazione scelta.

B. **Cosa vedere:** punti di interesse che caratterizzano le destinazioni del territorio, suddivisi per categorie, accessibili mediante motore di ricerca, mappa interattiva, sezioni tematiche (es. Musei, Siti archeologici, etc.) e dalla sezione della destinazione cui afferiscono. Ogni punto di interesse deve essere descritto da una pagina contenente le seguenti informazioni:

- descrizione del punto di interesse con testi e immagini;
- indirizzo completo;
- contatti e informazioni disponibili (orari e giorni di apertura, costo biglietti, etc.);
- cosa vedere nei dintorni del Punto di Interesse selezionato: lista delle attrazioni presenti nelle vicinanze.

C. **Cosa fare:** eventi suddivisi per categorie, accessibili mediante sezioni tematiche (Mostre, Concerti, etc.) e dalla sezione della destinazione cui

¹ L'organizzazione finale dei contenuti e l'albero di navigazione verrà definito in fase progettuale

afferiscono. Ogni evento deve essere descritto da una pagina contenente le seguenti informazioni:

- descrizione dell'evento con testi e immagini;
- indirizzo completo;
- contatti e informazioni in merito a data e ora di inizio e fine, tipologia di ingresso (gratuito o a pagamento e, in quest'ultimo caso, eventuale link per l'acquisto del biglietto);
- cosa vedere nei dintorni dell'Evento: lista delle attrazioni presenti nelle vicinanze.

D. **Consigli:** contenuti dinamici relativi a itinerari, esperienze e curiosità per i turisti che avranno accesso al sito web. Tale tipologia di contenuto potrebbe essere associata alle destinazioni e organizzata per tematismi (Es. Arte e Cultura, Enogastronomia, Mare, etc.).

E. **Pianificazione del viaggio:** accesso alle informazioni relative ai pacchetti e alle strutture ricettive, ai servizi e alla ristorazione, ai trasporti e alle informazioni utili e possibilità di salvare ed esportare il proprio itinerario anche su APP esterne (Google Maps).

All'interno di ogni sito web (n° 3), deve essere prevista anche una sezione dinamica aperta agli utenti che potranno inviare una storia oppure condividere un momento della permanenza nel territorio attraverso i più comuni social network (Instagram, Pinterest, Twitter, Facebook).

L'APPLICAZIONE MOBILE:

Ogni applicazione mobile (n° 3 applicativi mobile richiesti) deve essere fruibile attraverso i dispositivi mobili dotati dei sistemi operativi iOS e Android e scaricabile gratuitamente dagli store (Apple Store, Play Store).

L'applicativo mobile deve configurarsi come una bussola turistica e culturale del territorio, basata sulla geolocalizzazione, in grado di informare gli utenti in merito alle attrazioni, alle escursioni, ai luoghi da visitare, etc. Deve offrire la possibilità di aggiungere anche contenuti non strettamente legati ad una posizione geografica.

I contenuti presenti sull'applicazione dovranno essere ripresi in automatico dal sito web e gestiti attraverso lo stesso back end.

I contenuti principali dovranno essere messi in evidenza nella pagina iniziale dell'applicazione. Tramite menù a scomparsa dovrà essere possibile accedere a tutti gli altri contenuti. L'applicazione deve prevedere il supporto multilingua.

I contenuti geolocalizzati devono essere mostrati in ciascun applicativo mobile

attraverso un'interfaccia grafica di tipo elenco oppure attraverso una mappa. L'elenco deve essere ordinato in base alla posizione dell'utente.

Attraverso il pannello di amministrazione, potranno essere inviati messaggi istantanei (notifiche push) a tutti gli utenti che avranno l'applicazione installata sul proprio smartphone, in base alla normativa vigente sulla Privacy.

I contenuti che saranno pubblicati sull'applicazione afferiranno alle seguenti categorie:

- A. In evidenza: eventi e notizie di particolare interesse, mostrati in evidenza nell'applicazione mobile;
- B. Cosa vedere: in base alla geolocalizzazione dell'utente, i luoghi da visitare più vicini;
- C. Cosa fare: in base alla geolocalizzazione, gli eventi a cui partecipare più vicini e altre esperienze disponibili sul sito web (es. escursioni);
- D. Dove mangiare: i ristoranti;
- E. Dove dormire: le strutture ricettive;
- F. Consigli: contenuti dinamici presenti sul sito web e associati al territorio, come itinerari e servizi esclusivi per turisti e visitatori;
- G. Mobilità: informazioni sulla fermata più vicina e relativi orari dei mezzi (bus, treni).

Ogni applicazione mobile deve prevedere l'aggiunta o la modifica delle categorie di contenuti.

Oltre ai contenuti descritti, dovranno essere previste le seguenti caratteristiche:

- o contenuti geolocalizzati e supporto agli utenti con funzionalità interattiva come il "Come arrivare" nei punti di interesse presenti sull'applicazione,
- o mappe interattive per le categorie cui afferiscono i contenuti geolocalizzati.

OPEN DATA:

Si richiede la realizzazione di una sezione dedicata alla pubblicazione ed al libero download dei dati che allo stato attuale alimentano il portale, sotto licenza libera (Open Data), i quali dovranno integrarsi con il portale dati.emiliaromagna.it nei modi e nei formati previsti dalle Linee Guida AGID.

Il sistema dovrà offrire inoltre massima integrabilità attraverso l'interscambio di dati: come l'utilizzo dei formati JSON, CSV, RDF, XML, flussi RSS e interoperabilità tramite soluzioni di API.

Come già specificato dovrà essere inoltre possibile l'integrazione con altre banche dati.

REQUIREMENTS PROGETTO:

Si richiede la realizzazione di un piano dettagliato che descriva le fasi di:

- 1- Assessment
- 2- Progettazione concept
- 3- Implementazione
- 4- Testing
- 5- Consulenza post roll out

Tempi

Si richiede la realizzazione di un grafico rappresentante la timeline del progetto che evidenzii gli obiettivi intermedi e quelli conclusivi.

Modalità di consegna

Si richiede la descrizione delle singole componenti di progetto che il fornitore dovrà consegnare al cliente durante e dopo la progettazione e le modalità e gli strumenti con cui verranno consegnati

Manutenzione, Assistenza e Collaudo

Si richiede la descrizione, la modalità di intervento e la valutazione economica delle attività manutentive che includano una manutenzione correttiva, una specifica assistenza iniziale, una opportuna formazione iniziale associata ad una attività di manutenzione evolutiva che consenta l'implementazione di aggiornamenti e moduli.

Modalità di fornitura:

Il preventivo di spesa dovrà prevedere i costi comprendenti:
la licenza di vendita e diritto di utilizzo e modifica dell'intero codice software.

Inoltre si dovranno quotare i seguenti costi di servizio:

- deploy dell'applicativo su nostri server
- canone di manutenzione annuale per la gestione del servizio e delle attività di assistenza ordinarie e patch di sicurezza ed update
- canone di manutenzione annuale con pacchetto di ore per attività di integrazione ed evolutive (indicare numero di ore totali annuali e costo ad ora).

ALLEGATI

Fa parte integrante del presente documento:

Disciplinare Regione Emilia Romagna in materia di servizi turismo