

# **Azioni Promozionali per la valorizzazione turistica n. 429 – 23/09/2010**

## **AZIONE 2 – APPLICAZIONI E MIGLIORIE SITO**

### **DEFINIZIONE TECNICO – AMMINISTRATIVA ED ECONOMICA**

#### **1. STAZIONE APPALTANTE**

Associazione Marca Fermana  
Via Oberdan, 1  
63822 Porto San Giorgio

#### **2. PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE**

E' indetta una procedura per l'affidamento, a trattativa privata, progetto per Applicazioni e Migliorie del Sito Istituzionale dell'Associazione Marca Fermana per la promozione del territorio fermano ed in particolare ai Comuni che insistono nell'area del Gal Fermano.

#### **3. LUOGO DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO**

Sede dell'operatore economico aggiudicatario per la parte tecnica e d'ufficio. Per la parte formativa sede stazione appaltante o a distanza attraverso l'uso di tecnologie di videoconferenza.

#### **4. DURATA DEL SERVIZIO**

Il termine per l'espletamento del servizio oggetto della presente gara viene indicativamente predeterminato in 12 mesi. I progetti presentati indicheranno la scansione delle attività nel periodo.

#### **5. IMPORTO A BASE DI GARA**

L'importo a base di gara del servizio oggetto della presente procedura è pari a euro 45.000,00 (Quarantacinquemila) (Netto delle Imposte).

#### **6. PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE**

Il concorrente, a pena di esclusione, dovrà far pervenire la propria offerta in busta chiusa, debitamente sigillata e controfirmata sui lembi di chiusura da persona abilitata ad impegnare legalmente il concorrente, con l'indicazione del mittente e con la seguente dicitura **Gara per l'affidamento della progettazione, organizzazione e realizzazione di un progetto per Applicazioni e Migliorie del Sito Istituzionale dell'Associazione Marca Fermana per la promozione del territorio fermano ed in particolare ai Comuni che insistono nell'area del Gal Fermano.**

A pena di esclusione dalla gara, il plico contenente l'offerta dovrà contenere al suo interno 3 (tre) buste separate, a loro volta chiuse, debitamente sigillate e controfirmate sui lembi di chiusura, recanti l'indicazione del mittente e la dicitura, rispettivamente:

- A) "Documenti"
- B) "Offerta tecnica"
- C) "Offerta economica"

Le offerte devono pervenire, a pena di esclusione, all'indirizzo dell'**Associazione Marca Fermana, Via Oberdan n. 1, 63822 Porto San Giorgio (FM), entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 30 Agosto 2013**, a mezzo raccomandata a/r, ovvero mediante corriere speciale, ovvero mediante consegna a mano.

In caso di spedizione postale, farà fede unicamente la data di ricezione da parte della Stazione Appaltante e non quella del timbro postale di spedizione. Il recapito del plico contenente l'offerta rimane ad esclusivo rischio del mittente qualora, per qualsiasi motivo, non esclusa la forza maggiore o il fatto di terzi, lo stesso non giunga a destinazione nel termine perentorio di cui sopra.

## **7. DOCUMENTI**

La busta "A" "Documenti" dovrà contenere, a pena di esclusione:

a) Certificato della Camera di Commercio o atto costitutivo società partecipante da cui deve risultare che il concorrente svolge tra l'altro attività di marketing e comunicazione on-line con allegato fotocopia di documento d'identità in corso di validità, del legale rappresentante o dell'amministratore.

b) Dichiarazione del concorrente da cui risultino almeno 5 (cinque) lavori svolti (compresa la formazione) nel corso degli ultimi tre esercizi (2010/2012) in attività di marketing e comunicazione turistica in ambito digitale, sottoscritta dal legale rappresentante o dall'amministratore della società.

c) Copia del Documento d'identità valido di chi firma la domanda.

## **8. OFFERTA TECNICA**

La busta "B" "Offerta tecnica" dovrà contenere, a pena d'esclusione, una relazione tecnica contenente una puntuale descrizione di tutti i servizi "chiavi in mano" che saranno effettuati per la migliore riuscita del progetto **per Applicazioni e Migliorie del Sito Istituzionale dell'Associazione Marca Fermana per la promozione del territorio fermano ed in particolare ai Comuni che insistono nell'area del Gal Fermano** tenendo in considerazione quanto descritto nelle PRESCRIZIONI TECNICHE.

## **9. OFFERTA ECONOMICA**

La Busta "C" "offerta economica" dovrà contenere, a pena d'esclusione, l'indicazione chiara dell'ammontare complessivo dell'offerta economica, in cifre e in lettere.

In caso di difformità tra l'indicazione in cifre, e quella in lettere, si terrà esclusivamente conto di quest'ultima. Offerte in aumento saranno automaticamente escluse.

## **10. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO – CHIARIMENTI**

Per informazioni e contatti rivolgersi all'Associazione Marca Fermana allo 0734 511197.

Per qualunque chiarimento i Concorrenti potranno anche inviare richiesta scritta al seguente numero di fax 0734 221621 o e mail [segreteria@marcafermana.com](mailto:segreteria@marcafermana.com).

## **11. AGGIUDICAZIONE**

L'esame delle offerte sarà demandato ad una Commissione Giudicatrice (nominata dall'Associazione Marca Fermana dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle

offerte) che valuterà le offerte pervenute aggiudicando a suo insindacabile giudizio all'offerente che riterrà più idoneo in ragione della sua credibilità (possesso di rilevanti e dimostrabili esperienze nel marketing e nella comunicazione, nei servizi e nel turismo, nell'uso del web e nel trasferimento di know how/formazione), della validità del piano in rapporto alla sua presumibile efficacia per il raggiungimento degli obiettivi del committente, e della convenienza dello stesso in relazione all'offerta economica.

## **12. PERIODO DI TEMPO DURANTE IL QUALE L'OFFERENTE È VINCOLATO ALLA PROPRIA OFFERTA**

L'offerente è vincolato alla propria offerta sino a un periodo massimo di 90 giorni dalla data di scadenza per la presentazione delle offerte. Trascorso tale termine senza che l'Amministrazione abbia comunicato l'esito della trattativa privata, gli offerenti hanno facoltà di svincolarsi dalla propria offerta.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, purché questa sia ritenuta conveniente.

Non è ammesso il Subappalto

## **13. DATA DI SCADENZA BANDO**

La documentazione dovrà pervenire presso la Sede dell'Associazione Marca Fermana, Via Oberdan n. 1 , 63822 Porto San Giorgio (FM), **entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 30 Agosto 2013**, pena esclusione dal suddetto Bando.

## **14. PENALI E MEZZI DI TUTELA**

Per ogni eventuale inadempienza, nel rispetto dei termini per quanto previsto dal bando, ed in particolar modo ai punti 3) e 8) ed entro il termine stabilito al precedente punto 5) l'Associazione Marca Fermana applicherà, salvo i casi di accertata forza maggiore, una penale pari al 20% dell'importo contrattuale. E' fatto comunque salvo il diritto dell'Associazione di agire in giudizio per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni patiti.

## **15. DATI PERSONALI**

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato alla liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti dei concorrenti e della loro riservatezza. Il trattamento dei dati ha la finalità di consentire l'accertamento dell'idoneità dei concorrenti a partecipare alla procedura di affidamento in oggetto.

# PRESCRIZIONI TECNICHE

## Caratteristiche salienti del progetto:

**l'obiettivo strategico** è favorire il rafforzamento della competitività del territorio come destinazione turistica, attraverso l'avvio di:

- un consolidamento di un'identità locale condivisa;
- una strategia di sviluppo **dell'offerta turistica** dell'area;
- una **promozione del turismo tipico del territorio**;
- una predisposizione di **pacchetti turistici** che valorizzino il patrimonio culturale ed ambientale (attraverso la creazione di itinerari tematici);
- un utilizzo delle opportunità offerte dalle **innovazioni tecnologiche**;
- un impulso alla partecipazione attiva dei cittadini infondendo loro l'orgoglio di appartenere al proprio territorio.

L'idea progettuale si sviluppa sulle potenzialità offerte dall'utilizzo appropriato delle nuove tecnologie accostate all'impiego del WEB 2.0 ed all'utilizzo degli applicativi "mobile" (smartphone, tablet, ...), per valorizzare quel mix di attrattive territoriali e di servizi che rendono unica la vacanza nel territorio della Marca Fermana.

La base su cui si imposta il progetto è quella di connettere in un sistema di rete (con struttura telematica/multimediale) un insieme di servizi interattivi di tipo fruitivo/informativo finalizzati a valorizzare sia i "prodotti chiave" sia le "eccellenze" della nostra offerta turistica con particolare attenzione al contesto locale.

In sintesi le azioni previste sono:

1. Progettazione e realizzazione di una piattaforma web-based integrata all'interno del portale istituzionale per la promozione delle tipicità del territorio fermano (strutture ricettive, prodotti tipici ed eventi) secondo quanto descritto nel successivo punto "A1. PIATTAFORMA PER LA PROMOZIONE INTEGRATA DELLE TIPICITA'".
2. Progettazione e realizzazione di un modulo web per la pubblicazione e la condivisione di itinerari tematici e punti di interesse in modalità 2.0 secondo quanto descritto nel successivo punto "B1. SOFTWARE APPLICATIVO PER GESTIONE E PUBBLICAZIONE SU WEB DI ITINERARI TURISTICI".
3. Progettazione e realizzazione di un'applicazione mobile su piattaforma Layar per la pubblicazione e diffusione degli eventi del territorio in modalità georeferenziata secondo quanto descritto nel successivo punto "C1. APPLICAZIONE MOBILE SU PIATTAFORMA LAYAR".
4. Implementazione di una piattaforma di Booking Online per la prenotazione delle strutture ricettive dal portale web secondo quanto descritto nel successivo punto "D1. BOOKING ONLINE".
5. Implementazione di una piattaforma software per la gestione e la fruizione di servizi di mobilità secondo quanto descritto nel successivo punto "E1. SERVIZI DI MOBILITA'".

## A1. PIATTAFORMA PER LA PROMOZIONE INTEGRATA DELLE TIPICITA'

Si dovrà progettare un'ideale piattaforma web, alimentata in parte dai contenuti del portale istituzionale [www.marcafermana.it](http://www.marcafermana.it) in parte da informazioni che gli operatori addetti

all'aggiornamento dei contenuti potranno inserire attraverso un programma CMS appositamente fornito e implementato, che consenta al visitatore, durante la navigazione delle varie strutture ricettive, di conoscere il calendario eventi ed i prodotti tipici acquistabili nelle loro vicinanze.

Tale strumento consentirà di proporre soluzioni in grado di supportare in forma diretta tutte le esigenze del turista, e di orientare l'offerta non solo alla ricettività, ma anche alla promozione di pacchetti turistici integrati.

### **Programma CMS (Content Management System, gestore di contenuti) - caratteristiche**

Si dovrà programmare e strutturare un sistema CMS per l'inserimento, l'aggiornamento e la gestione dei contenuti. Oltre alle funzionalità tipiche di un CMS si dovranno sviluppare dei moduli per integrare informazioni e dati di sistemi esterni (fruibili tramite web services) e per consentire di esporre con facilità le informazioni contenute in Data Base, anche remoti.

Gli oggetti di programmazione integrati nel CMS dovranno permettere di costruire, senza scrittura di programmi, applicazioni web based anche interattive (es. form di raccolta dati, iscrizioni a liste e gruppi, ecc).

Il CMS dovrà essere corredato inoltre di moduli per la produzione di menù automatici e la struttura del sito dovrà essere gestita e visualizzata secondo la logica della struttura ad albero tipica dei sistemi operativi Windows.

Il sistema dovrà prevedere la gestione completa di tutte le funzionalità inerenti alla costruzione di un portale 2.0 e dovrà permettere anche sviluppi futuri di ulteriori portali tematici.

A queste particolarità si dovranno affiancare gli aspetti tipici del Web 2.0. La piattaforma di sviluppo tecnologico che sarà alla base della soluzione del CMS dovrà essere utilizzabile da differenti architetture. L'interfaccia utente dovrà essere realizzata utilizzando le seguenti architetture per i differenti ambiti applicativi:

- Linguaggio di scripting lato server: JSP e PHP
- Linguaggio di scripting lato client : JavaScript, AJAX
- Interoperabilità dei dati: Web Service SOAP, WSSecurity (compatibile con la pubblicazione dei servizi secondo processi regionali e con i sistemi di consultazione e autenticazione della Regione stessa)

Il CMS in questione dovrà supportare HTML5 ed essere in grado di generare sottositi per dispositivi mobile.

La banca dati sarà preferibilmente MySQL. La catalogazione dei servizi avverrà su UDDI condivise.

I vantaggi che dovranno essere garantiti in particolare:

- la flessibilità nella personalizzazione grafica e contenutistica del portale dell'ente
- la libertà nella scelta della struttura e delle interfacce di navigazione
- la semplice gestione di testi, immagini e contenuti multimediali
- la usabilità dei contenuti e delle pagine del portale
- la personalizzazione, anche da parte dell'utente del menù di navigazione
- l'accessibilità dei contenuti
- il supporto all'utente nell'inserimento di contenuti accessibili
- la possibilità e la libertà di fare uso di contenuti standard

- la possibilità di cooperazione di più persone nell'aggiornamento e nella creazione di contenuti
- la semplicità di indicizzazione dei contenuti sui motori di ricerca
- la possibilità di utilizzare fonti dati esterne attraverso RSS e web service.

Le soluzioni del CMS dovranno essere usabili ed accessibili e rispettare le principali normative del settore e le linee guida di illustri studiosi del campo della usabilità.

Il CMS alla base del progetto dovrà produrre siti accessibili secondo la legge Stanca e saranno considerati premianti esempi pregressi di portali accessibili realizzati con il sistema stesso.

### **Programma CMS - Facilità di utilizzo e di aggiornamento**

Il sistema CSM prescelto dovrà permettere agli operatori dell'ente gestore di aggiornare i contenuti in maniera semplice e intuitiva senza conoscenze informatiche particolari. I CMS dovranno essere dotati di interfaccia amministrativa integrata all'interno di ogni pagina in ambiente WYSIWYG (quello che viene fatto viene subito visto): sarà possibile modificare il contenuto di ciascuna pagina controllando contestualmente il risultato visivo che si sta ottenendo.

### **Contenuti generali della piattaforma**

Si deve prevedere la possibilità di inserire all'interno del portale web tutti i contenuti e le informazioni circa i prodotti e gli eventi disponibili che gli Enti e i singoli operatori vorranno fornire. Il soggetto gestore dovrà essere in grado di inserire nuovi contenuti, modificarli o rimuoverli in qualsiasi momento. I contenuti inseribili/modificabili potranno essere di tipo testuale, iconografico (grafica e immagini), audio, video.

Tutti i contenuti saranno geolocalizzati sul territorio in modo tale da poter essere rielaborati dal sistema nella creazione di risultati di ricerca qualitativamente esaurienti e ricchi di informazioni.

Tali informazioni potranno riguardare rubriche standard quali: eventi, appuntamenti, news, calendari, rassegne, stagioni musicali e teatrali, ospitalità e strutture ricettive, visite guidate, orari di apertura di strutture di interesse, contatti, links, ecc.

### **Contenuti relativi della piattaforma**

Si dovrà prevedere la possibilità di inserire le informazioni generali sul territorio, sia di tipo statico (che non varieranno nel tempo) che di tipo dinamico, attraverso l'inserimento di dettagliate schede (che potranno contenere immagini, video e audio); si dovrà prevedere la possibilità di una qualificazione tematica degli elementi. Gli elementi sono da intendersi in senso lato comprendendo qualunque elemento posizionabile sulla mappa del territorio e inseribile all'interno degli itinerari proposti nel punto successivo. Sono quindi elementi le città, i luoghi naturalistici, i palazzi storici, i teatri, le chiese, i musei, i beni conservati nei musei, le aziende agricole, le aziende vinicole, ecc. ma anche le rievocazioni storiche, le sagre, le manifestazioni tipiche, gli eventi enogastronomici, i prodotti tipici realizzati in una specifica azienda agricola, ecc.

Ciascun elemento potrà appartenere a uno o più zone geografiche e ad uno o più itinerari. In questo caso l'elemento rappresenta un crocevia dal quale è possibile lasciare un itinerario per intraprenderne un altro. Ad esempio trovandosi in un luogo per visitare una chiesa, se in quel luogo esiste una azienda vinicola potrà decidere di recarvisi per fare acquisti. Se esiste nelle vicinanze un parco, potrà effettuare una sosta naturalistica.

Tutti gli elementi potranno essere ricercati in base a diversi criteri quali:

- nome
- tematismo
- passion
- itinerario di appartenenza
- tipo di elemento (luogo, struttura, bene, bene immateriale)
- data di svolgimento (per gli eventi che si svolgono in una data o in periodo)

### **Portale web - Grafica e navigazione e usabilità**

Relativamente alla grafica dovranno essere studiate delle soluzioni moderne e accattivanti. Essa dovrà tuttavia risultare dal compromesso fra una veste piacevole e di impatto e i criteri di accessibilità che un sito pubblico impone. In ogni caso la grafica dovrà essere studiata, sia nelle forme, che nelle icone, che nei colori, per agevolare la navigazione rendendola intuitiva, lineare e semplice.

Verranno effettuate diverse ipotesi grafiche con dei bozzetti che verranno validati dall'Ente.

Tutte le soluzioni grafiche dovranno essere programmate mediante uso di file CSS. Questa scelta dovrà consentire di ottenere una separazione netta fra aspetto grafico, elementi costruttivi della pagina (tag) e contenuti.

La navigazione dovrà essere progettata con criteri rispondenti all'usabilità e intelligibilità, adatta anche ad un pubblico con bassa alfabetizzazione informatica. Il portale sarà fatto testare a soggetti poco esperti (interaction designer) al fine di avere da loro un riscontro sulla semplicità di utilizzo e sull'opportunità di apportare modifiche alla navigazione, consultazione e modalità di recupero delle informazioni.

### **Accessibilità**

Particolare attenzione dovrà prestarsi alle problematiche di accessibilità del portale. Verranno seguite tutte le raccomandazioni del consorzio W3C sugli standard formali cui attenersi nella costruzione di pagine web e verranno sottoposte a validazione HTML/CSS tutte le pagine presenti.

Al fine di agevolare la consultazione anche da parte di persone ipovedenti si dovrà cercare di ottenere il migliore risultato nel rapporto di contrasto fra testo e sfondo. I caratteri potranno essere ingranditi dall'utente secondo tre gradazioni: normale, grande, grandissimo. Verrà implementata la possibilità di visionare il sito in forma solo testuale.

Si dovrà ricercare la maggiore adesione possibile alle direttive della legge Stanca in materia di siti web gestiti da Enti Pubblici, senza tuttavia perdere di vista la piacevolezza e raffinatezza delle soluzioni grafiche.

### **Compatibilità browser**

Il portale dovrà essere compatibile con tutti i browser attualmente più utilizzati nella consultazione Internet con forte retrocompatibilità verso le versioni meno recenti.

Il portale dovrà adottare uno standard di costruzione della pagina (doc type) XHTML 1.0/1 in grammatica strict e che comunque ne permetta la visualizzazione su tutti i computer e tutti i dispositivi mobili (cellulari, palmari e smartphone).

### **Motori di ricerca e indicizzazione del portale**

Il portale dovrà essere indicizzato sui principali motori di ricerca, primo fra tutti Google, sia mediante registrazione manuale, sia mediante predisposizione di una mappa del sito in grado di

aggiornarsi man mano che le pagine vengono aggiunte o rimosse. Per l'analisi statistica delle visite dovrà essere implementato il motore Google Analytics che permette di monitorare dati complessi e di effettuare operazioni più mirate di marketing territoriale.

## **B1. SOFTWARE APPLICATIVO PER GESTIONE E PUBBLICAZIONE SU WEB DI ITINERARI TURISTICI**

Trattando il progetto la valorizzazione e la lettura in chiave turistica dell'area rurale, quindi del legame fra beni culturali, territorio e flussi turistici, nonché dell'evidenziazione dei luoghi naturalistici e delle attività tipiche e di eccellenza (enogastronomia, artigianato, industria, ecc.) si richiede che ci sia la possibilità di integrare all'interno del portale web istituzionale una piattaforma software partecipativa che consenta agli utenti di condividere itinerari "turistici" presenti all'interno del territorio della Marca Fermana (es. itinerari naturalistici-paesaggistici, attraverso i borghi del territorio, alla ricerca dell'artigianato tipico, manifestazioni tipiche, folklore, ecc.)

A tale scopo dovrà essere predisposto un apposito software che permetta di comporre gli itinerari e di pubblicarli sul portale web.

### **Funzionalità degli itinerari**

Per la gestione degli itinerari il software sarà dotato delle seguenti minime funzionalità:

- Comporre un nuovo itinerario
- Modificare un itinerario
- Eliminare un itinerario
- Pubblicare un itinerario sul portale web
- Eliminare un itinerario dal portale web
- Commentare e condividere un itinerario con altri utenti

Il software dovrà prevedere due archivi: uno di lavoro e uno di pubblicazione. L'archivio di lavoro permetterà, al gestore del sistema, di comporre l'itinerario o di modificarlo senza necessariamente renderlo visibile sul portale web. Una volta considerata definitiva la composizione, o le modifiche apportate, sarà possibile pubblicarlo sul web trasferendolo dall'archivio di lavoro all'archivio di pubblicazione. Il trasferimento dovrà avvenire in maniera automatizzata al comando dell'operatore. Una volta trasferito sull'archivio di pubblicazione l'itinerario sarà visibile sul portale web.

Il trasferimento dei dati sull'archivio di pubblicazione dovrà avvenire tramite un client FTP integrato con il programma che si occupa di trasferire sul server web tutti i materiali necessari per la corretta visibilità degli itinerari sul portale.

Il programma sarà dotato di un ambiente di anteprima che permetterà di visionare l'itinerario direttamente dall'archivio di lavoro. Questa specifica consentirà all'operatore di effettuare le dovute verifiche prima di rendere visibile l'itinerario sul portale web.

### **Numero degli itinerari**

Sarà possibile aggiungere illimitati itinerari. Gli Enti, avvalendosi del gestore, saranno completamente autonomi nella creazione, modifica, eliminazione degli itinerari, mentre gli utenti dovranno essere dotati di credenziali di autenticazione.

## **Struttura degli itinerari**

L'itinerario è pensato come percorso territoriale tematico, quindi è la rappresentazione di un viaggio di un utente sul territorio guidato da un argomento specifico. Il software dovrà permettere di strutturare l'itinerario su più livelli (da due a quattro) e di personalizzare il livello in funzione della natura dell'itinerario stesso. La natura dell'itinerario definisce quindi quanti livelli devono essere attivati affinché l'itinerario sia ben strutturato e come deve essere chiamato ciascun livello.

Ad ogni itinerario dovrà essere associata l'immagine di una mappa geografica con l'evidenziazione dei punti dove sono dislocati i luoghi, le strutture, i beni.

Ad ogni itinerario dovrà essere associata una mappa di Google, il noto motore di ricerca, che permetterà di evidenziare ciascun luogo dell'itinerario mediante la tecnologia di georeferenziazione.

Dal punto di vista tecnico l'integrazione con le mappe di Google dovrà avvenire mediante applicazioni e linguaggi tali da garantire una corretta consultazione sia sui computer desktop o portatili, sia sui dispositivi mobili di ultima generazione: palmari, smartphone, telefonini.

Ad ogni itinerario potrà essere associata una o più immagini, uno o più testi, uno o più video, uno o più file audio.

## **Modalità operative**

La creazione e la composizione di un nuovo itinerario dovrà essere semplice e veloce.

Il programma dovrà prevedere 4 archivi tra loro collegati: archivio itinerari, archivio luoghi, archivio strutture, archivio beni.

All'itinerario dovrà essere possibile associare un testo descrittivo, immagini, video, file audio, una mappa grafica propria, il riferimento ad una google maps.

Archivio dei luoghi: dovrà essere possibile definire tutti i luoghi che compongono l'itinerario. A ciascun luogo sarà possibile associare un testo descrittivo, immagini, video, file audio, i riferimenti per la geolocalizzazione sulla google maps.

Archivio delle strutture: dovrà essere possibile definire tutte le che appartengono ad un determinato luogo e ad un determinato itinerario. A ciascuna struttura sarà possibile associare un testo descrittivo, immagini, video, file audio, i riferimenti per la geolocalizzazione sulla google maps.

Archivio dei beni: dovrà essere possibile definire tutti i beni che appartengono ad una determinata struttura e a un determinato itinerario. A ciascun bene sarà possibile associare un testo descrittivo, immagini, video, file audio.

## **Apparato multilingua**

Tutti gli apparati del sistema dovranno essere multilingua. Dovrà essere quindi possibile inserire tutti i contenuti relativi agli itinerari in più lingue. L'inserimento di nuove lingue dovrà risultare particolarmente semplice: allo scopo il programma presenterà una apposita videata con la scelta delle lingue da inserire.

Effettuato l'inserimento della nuova lingua, il programma dovrà provvedere automaticamente a creare una indicizzazione di tutti i contenuti per la nuova lingua. Verranno quindi creati i record di tutti i contenuti e compilati i campi con i valori invarianti rispetto alle lingue. Quindi tutti i contenuti che non cambiano rispetto alla lingua (dati numerici, indici, immagini, ecc.) verranno già predisposti senza alcun intervento.

Resterà a carico dell'operatore il compito di inserire i contenuti tipici della lingua (testi e file audio/video).

### **Caratteristiche tecniche e interoperabilità**

Il software per la gestione degli itinerari dovrà essere costituito da una applicazione web disponibile on-line, accessibile da qualsiasi browser e scritta in PHP con database che non prevedono costi di licenza (es. MySQL). L'adozione di tali sistemi dovrà permettere la perfetta compatibilità e aderenza con i sistemi CMS per il web in uso, in particolar modo con i web services della Regione Marche, con il portale istituzionale del Sistema Turistico Locale Marca Fermana, e con i principali portali istituzionali dei comuni del territorio.

### **Compatibilità e integrazione con altri sistemi e future implementazioni**

Il software dovrà essere completamente compatibile e integrabile con i sistemi CMS utilizzati dal STL Marca Fermana. Dovrà essere possibile scambiare dati da uno all'altro sistema in maniera nativa.

Il software dovrà essere inoltre predisposto per l'integrazione con i web services della Regione Marche per condividere tutto il patrimonio informativo relativo al sistema turistico regionale.

Sarà inoltre possibile attraverso eventuali future integrazioni fornire dati alla Regione, ai Comuni ed alla Provincia su strutture ricettive ed enogastronomiche, nonché sugli eventi e manifestazioni del territorio (dati ad elevata dinamicità).

### **Preparazione tecnica richiesta al personale per l'utilizzo**

Non dovranno essere richieste particolari competenze tecniche al personale che dovrà utilizzare il software, salvo quelle standard quali: capacità nei programmi di videoscrittura, navigazione internet, consultazione posta elettronica, ridimensionamento immagini.

### **C1. APPLICAZIONE MOBILE SU PIATTAFORMA LAYAR**

Ci si vuole orientare verso soluzioni di comunicazione caratterizzate dall'utilizzo dei dispositivi mobili (mobile phone, tablet) per accedere facilmente a tutte le informazioni che verranno messe a sistema dall'attuazione del progetto.

A tale scopo dovrà essere predisposta un'apposita applicazione di realtà aumentata destinata alla diffusione di informazioni turistico/culturali attraverso interfacce semplificate e con un elevato livello di usabilità su piattaforma Layar.

Tale applicazione dovrà consentire l'accesso ad informazioni in forma georeferenziata relativamente a strutture ricettive, punti di interesse, tipicità del territorio, eventi, ecc.

La base dati presente all'interno dell'applicazione dovrà provenire da quelle presenti all'interno dei vari portali dell'ente e filtrata attraverso una serie di logiche predefinite in fase progettuale.

### **Applicazioni per dispositivi mobili**

Per quanto riguarda le applicazioni mobili, l'obiettivo è diffondere i messaggi attraverso le forme e gli strumenti comunicativi più diffusi.

In particolare, le funzionalità previste saranno quelle relative alla consultazione di informazioni (notizie, eventi, manifestazioni, punti d'interesse, e relative informazioni su date, aperture, prezzi, contatti, ecc.), in sostanza tutte le informazioni che potranno essere acquisite dai portali istituzionali di sistemi turistici, enti, comuni, ecc.

Gli steps attraverso i quali dovrà essere realizzata l'applicazione saranno i seguenti:

- Analisi e definizione delle funzionalità specifiche

- Programmazione
- Testing
- Pubblicazione

Le attività connesse al processo di pubblicazione saranno nel dettaglio:

- Test su dispositivi aziendali prima della pubblicazione effettiva
- Gestione della procedura di approvazione e pubblicazione dell' applicazione
- Analisi e selezione della categoria più appropriata all'interno della quale pubblicare l'applicazione
- Gestione della procedura di approvazione e pubblicazione delle nuove versioni

### **D1. BOOKING ONLINE**

Al fine di incentivare l'utilizzo del portale istituzionale come strumento di supporto alle strutture ricettive del territorio, anche quelle più piccole, si richiede l'implementazione all'interno del portale di una piattaforma specifica per promuovere e gestire in ogni singolo dettaglio la vendita di soggiorni turistici.

Il Back Office dovrà essere predisposto per gestire con la massima semplicità tutte le strutture affiliate.

Il Portale dovrà essere caratterizzato da 2 moduli principali:

Modulo di Front-End, dove i visitatori on-line possono verificare le disponibilità delle strutture e prenotare direttamente tra migliaia di possibilità secondo le modalità previste da ognuna di esse: prenotazione on-line con conferma immediata oppure a richiesta disponibilità.

Modulo di Back-End, intuitivo e facilmente usabile sia da parte dell'Associazione che dai gestori delle strutture associate, mediante il quale dovrà essere possibile aggiornare in completa autonomia i contenuti delle singole offerte di disponibilità.

Il sistema di Booking dovrà essere integrato all'interno del portale istituzionale, così come dai punti di interesse relativi alle strutture ricettive e posizionati sulla mappa dovrà essere possibile accedere alle attività di prenotazione della struttura ricettiva.

### **E1. SERVIZI DI MOBILITA'**

Per consentire l'utilizzo delle soluzioni informatiche di supporto all'attività turistico-ricettiva in un'ottica integrata con i servizi attivi e reali presenti sul territorio, si richiede l'integrazione con un servizio in grado di integrare le attività turistico ricettive proposte nei vari portali istituzionali di proprietà del STL Marca Fermana e dei vari Enti locali con tutti i sistemi di mobilità presenti sul territorio, sia pubblici che privati.

Tra gli obiettivi della misura, la spinta ad incentivare la mobilità delle persone con innovativi sistemi di trasporto collettivo personalizzati ed ecosostenibili, la promozione del Turismo di Prossimità, la condivisione delle informazioni con quelle di altri portali sia di enti che di soggetti privati.

Il sistema dovrà fornire e indicare il percorso ottimale per raggiungere ogni destinazione da qualunque luogo utilizzando sia le reti di trasporto pubblico (TPL, Trenitalia, ecc.) che quelle offerte dai vari vettori presenti sul territorio.

Il sistema dovrà essere utilizzabile in modo semplice anche attraverso i dispositivi mobili.

## **G1. SERVIZI PER HOSTING WEB, FORMAZIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA**

### **Hosting web**

Dovrà essere fornito adeguato servizio hosting per il portale web per la durata di mesi 36 dal collaudo, corredato da tutti i servizi di assistenza tecnica, come meglio di seguito specificato.

Il servizio comprenderà:

- predisposizione del server e di tutti i servizi necessari per il corretto funzionamento delle soluzioni informatiche
- testing operativi di funzionamento e messa on-line delle applicazioni software

### **Assistenza tecnica**

Verrà garantito il servizio di assistenza tecnica e manutenzione su tutti gli aspetti della fornitura mediante telefono, e-mail, teleassistenza, on-site per la durata di mesi 36 dal collaudo.

In caso di richiesta di intervento, in prima istanza si cercherà di risolvere i problemi manifestati da remoto o in teleassistenza. Successivamente con interventi on-site mediante l'invio di personale tecnico presso le sedi opportune.

L'assistenza tecnica dovrà essere garantita con le seguenti modalità:

- Per la ricezione delle richieste di intervento o segnalazioni di malfunzionamento:
  - ✓ Telefonica: durante i normali orari di lavoro (lun.- ven. ore 9:00-13:00 e 15:00-19:00)
  - ✓ Per e-mail: orari illimitati 24/7/365 (24 ore al giorno, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno)
  - ✓ Per e-mail: orari illimitati 24/7/365.
- Tempi di intervento una volta ricevuta la richiesta:
  - ✓ Tutte le richieste verranno prese in carico il giorno stesso della segnalazione e verranno processate nei normali orari di lavoro (lun.- ven. ore 9:00-13:00 e 15:00-19:00).

Dovrà essere garantito l'impegno ad affrontare e risolvere eventuali problemi segnalati con la massima tempestività e professionalità. Si terrà conto che alcune problematiche relative al server web (tipicamente solo quelle riguardanti l'hardware) sono affrontabili esclusivamente dal personale della web farm che ospiterà fisicamente il server e che le richieste riguardanti tali problematiche avranno una risposta con le modalità di intervento della web farm stessa, la quale, per contratto, garantirà interventi immediati e orari illimitati 24/7/365.

### **Web farm fornitrice del servizio hosting**

La scelta definitiva del fornitore potrà essere effettuata al momento dell'implementazione del sistema. Dal punto di vista qualitativo i fornitori dovranno offrire una tipologia di servizio, che garantisca le seguenti specifiche tecniche della web farm, dei sistemi di sicurezza, dell'infrastruttura informatica e tecnologica, del server web.

### **Caratteristiche generali e sicurezza**

- Web Farm fisicamente isolata
- Sistema di controllo degli accessi con badge e codice numerico a più livelli
- Sistema di rilevamento anti-intrusione
- Presidio con agenti di vigilanza 24 ore su 24, per sette giorni su sette
- Telecamere a circuito chiuso e archiviazione digitale delle riprese

- Sistemi di rilevamento anti-fumo, anti-incendio e anti-allagamento

### **Specifiche tecniche**

La web farm offrirà la massima garanzia sulla continuità elettrica e sull'impianto di condizionamento. Oltre all'alimentazione principale appoggiata direttamente sull'anello regionale del fornitore di energia la Web Farm sarà dotata di:

- Trasformatori principali ridondati al 100%
- Gruppi di continuità ridondati al 100%
- Gruppi elettrogeni con tempo di attivazione < 10sec
- Armadi rack (cabinet) con doppia alimentazione e potere d'interruzione del cortocircuito al primo interruttore a monte del rack
- Impianto di condizionamento ridondato al 100%
- Climatizzazione completa in grado di mantenere un  $\Delta(t) < 1^{\circ}\text{C}$
- Singolo armadio rack con condizionamento forzato ed estrattore di calore dall'alto

### **Caratteristiche del server web dove saranno posizionati i servizi on line**

- Dell PE1950
- 2 Processori Intel Xeon 1,6 Ghz Dual Core
- RAM 2 GB
- 2 Hard Disk 160 GB SATA HotSwap
- 2 Alimentatori HotSwap
- Windows 2003 Server Standard Edition
- Banda: Flat 5 Mbit/s garantita 100%
- STATISTICHE
- Advanced Web Statistics 6.8
- WEB SCRIPTING
- ASP 6.0.x
- ASP.NET 1.1.x
- ASP,NET 2.x.
- Perl 5.10.x
- PHP 5.2.8
- MYSQL
- Versione 5.0.51a
- phpMyAdmin 3.1.0
- SQL
- SQL Server 2005
- SERVER
- Microsoft IIS 6.0

### **Formazione**

Verrà fornito un ampio piano di formazione su tutti gli aspetti della fornitura. L'Ente gestore potrà scegliere il numero di operatori che ritiene opportuno partecipino alle sessioni di formazione. La formazione si svolgerà in parte sotto forma di lezioni teorico-pratiche sui

software forniti, in parte come affiancamento del personale nell'inserimento dei contenuti reali. Verranno impartite inoltre nozioni pratiche di supporto su ritocco e ridimensionamento immagini per la pubblicazione sul web, trattamento video e audio per il web.

\*\*\*\*\*

Riassumendo in tutte le azioni sopra previste si selezioneranno soluzioni tecnologiche che rientrino nelle specifiche tecniche di seguito descritte:

- Le soluzioni proposte dovranno presentare la classica architettura di tipo client-server, in cui tutta l'applicazione (sia il front-end che il back-end) risiede su un server web remoto accessibile da remoto tramite un qualsiasi Browser;
- la soluzione sarà completamente Open Source, al fine di ottenere l'assenza di costi di licenze aggiuntivi, la semplice trasferibilità del prodotto e la sua replicabilità;
- i linguaggi utilizzati saranno preferibilmente PHP 5 e JavaScript per la realizzazioni delle interfacce del sistema di amministrazione e del front end pubblico
- librerie esterne: saranno utilizzate le librerie javascript di FCKEditor e librerie JQuery per le parti AJAX;
- i protocolli di comunicazione saranno quelli classici delle architetture Web: http e https per la aree sicure (es. pagamenti). Per la parte SOA l'architettura prevede protocolli SOAP e sistemi di SSO che dovranno essere compatibili con l'architettura Regionale. Per le interfacce sicure si utilizzerà la gestione sicurezza (WS-Security): Token username/password, Token X.509 (firma elettronica) e Token SAML (di attributo e di autenticazione);
- il DBMS (Data Base Management System) sarà MySQLtestato nelle versioni che vanno dalla 4.2 alla 5.1;
- saranno utilizzati gli standard W3C XHTML 1.0 e CSS2.0. L'architettura SOAe SOAPstandard, WS-security.

Si ipotizza di collocare i moduli applicativi di back-office e di front-office su una Server Farm basata sul sistema operativo Linux dove più macchine in cluster che condividono un area di storage (composta da una batteria di dischi in Raid 5).

## **H. NOTE SU SERVIZI**

La ditta appaltatrice si dovrà impegnare a consegnare al Committente, oltre al software in forma di codice oggetto, anche il codice sorgente dell'applicazione e la relativa documentazione tecnica. Il Committente consegnerà il diritto di modificare ed estendere il software secondo le proprie esigenze, ma si impegnerà a non cedere a terzi il codice sorgente e la documentazione tecnica ad esso relativa, né nella versione ricevuta dalla ditta appaltatrice, né in quelle successive eventualmente modificate e/o estese, assumendo l'obbligo di destinare il software consegnatogli dalla ditta appaltatrice e le sue eventuali modifiche ed estensioni successive ad un mero uso interno. La ditta appaltatrice conserverà in capo a sé ogni diritto connesso allo sfruttamento commerciale del software sviluppato e delle eventuali modifiche ed estensioni che svilupperà in autonomia.

Verranno acquisite dalla ditta appaltatrice tutte le licenze del software fornito e dei componenti software utilizzati nel pieno rispetto delle normative vigenti, sollevando l'Ente da qualsiasi

responsabilità che dovesse insorgere in merito all'utilizzo dei software applicativi e dei componenti software di terze parti utilizzati.

### **I. ESPERIENZA PREGRESSA**

Ciascun concorrente dovrà essere in possesso dei requisiti di capacità tecnica e professionale nello svolgimento di progetti simili, ed in particolare dovrà dimostrare:

- Esperienza pregressa nella realizzazione di progetti ICT in ambito turistico/ricettivo svolti per conto di Enti Pubblici e Soggetti Istituzionali
- Esperienza almeno triennale nella realizzazione di piattaforme software per il settore della pubblica amministrazione

Competenza tecnica nell'utilizzo e nello sviluppo di soluzioni software compatibili con gli standard regionali in tema di web services, di interrogazione delle banche dati dei back office comunali con particolare riferimento al progetto di E-Government Tecut, in quanto presente su moltissimi portali del territorio, i cui contenuti dovranno essere integrati con le soluzioni software previste dal presente bando.