



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale

DIREZIONE ICT E AGENDA DIGITALE

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

CIG 8981974F69

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER ACQUISIZIONE IN
HOSTING DI UN DESTINATION MANAGEMENT SYSTEM**

Sommario

Art. 1	Acronimi e definizioni	4
Art. 2	Introduzione	6
Art. 3	Contesto	7
3.1	Il contesto turistico e normativo	7
3.2	Il contesto tecnologico atteso e attuale	9
3.3	L'attuale DMS Veneto	13
Art. 4	Obiettivi	14
4.1	Progetto di innovazione ed armonizzazione dell'offerta turistica del Veneto a supporto di visitatori e operatori	14
4.2	Attori, attività e processi	15
4.2.1	Attori e attività	15
4.2.2	Processi	17
Art. 5	I servizi richiesti	18
Art. 6	Requisiti del servizio di DMS	19
6.1	Gestione della sicurezza	19
6.2	Data Base centrale	20
6.2.1	Informazioni e contenuti da gestire	20
6.2.2	Distribuzione contenuti a parti terze	21
6.2.3	Multidestinazione	21
6.2.4	Integrazione con applicativi esistenti	21
6.3	Customer Relationship Management	25
6.3.1	Rete tra gli operatori degli uffici IAT	25
6.3.2	Gestione delle richieste e dei contatti, report e statistiche	25
6.3.3	Integrazione con data base centrale e altri moduli	26
6.4	Funzionalità di Booking nelle diverse modalità	26
6.4.1	Gestione e commercializzazione del prodotto turistico	26
6.4.2	Interfacce con Gestionali (PMS), Channel Manager e altre piattaforme e gestionali di booking	27
6.5	Funzionalità di Content Management System	28
Art. 7	Requisiti dei servizi di predisposizione e avvio del sistema	28
7.1	Recupero dei dati e dei contenuti dal sistema esistente	29
7.2	Piano della formazione	30
7.3	Progetto di avviamento del sistema	31
Art. 8	Requisiti dei servizi di supporto e assistenza e degli ulteriori servizi professionali a consumo	31
8.1	Servizi di supporto, assistenza ed help desk	31
8.2	Servizi professionali a consumo	33
PARTE SECONDA		35
1	Oggetto	35
2	Durata	35
3	Corrispettivi e modalità di fatturazione	35
3.1	Entità dell'appalto	35
3.2	Termini e modalità di fatturazione e di pagamento	35
3.3	La fatturazione elettronica	37
3.4	Legge 136/2010 sulla tracciabilità finanziaria	38
4	Verifica di conformità	38

5	Obblighi dell'operatore economico	39
6	Obblighi in materia di antimafia	40
7	Sicurezza	41
8	Cessione del contratto e Subappalto	42
9	Garanzia definitiva	43
10	Penali	44
11	Spese di appalto, contratto ed oneri diversi	45
12	Risoluzione del contratto e recesso	45
13	Obblighi di riservatezza e segretezza delle parti, nomina responsabile esterno del trattamento dei dati personali. ex d.lgs. 196/2003	47
14	Brevetti industriali e diritti d'autore	47
15	Termini e comminatorie	48
16	Foro competente	48
17	Normativa applicabile	48

PARTE I: PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO

Art. 1 Acronimi e definizioni

- ASP** Application Service Provider. Modello architetturale per l'erogazione di servizi informatici, in cui il software applicativo risiede presso il Data center di un fornitore di servizi e il cliente accede al software tramite browser web.
- Booking aggregato** area web che fornisce informazioni sulle disponibilità di servizi turistici con relativi prezzi e sulla prenotabilità degli stessi in forma singola o aggregata così come caricati e resi disponibili direttamente da fornitori o venditori, nel rispetto delle vigenti normative di vendita on line (Codice Consumo o Direttiva Pacchetti e Servizi Turistici Collegati).
- Channel manager** Strumento che permette di sincronizzare automaticamente tutte le informazioni di offerta su tutti i portali di vendita e distribuzione online: prezzi, disponibilità e prenotazioni vengono aggiornati in tempo reale senza necessità di interventi manuali da parte degli albergatori, evitando l'overbooking e il rischio di errori.
- Club di prodotto** Organizzazioni a base territoriale costituite da aziende che si uniscono per perseguire finalità comuni e accrescere la propria visibilità sul mercato.
- CMS** Content Management System (Sistema di Gestione dei Contenuti). Soluzione informatica che permette l'utilizzo di funzionalità per la costruzione e la gestione di pagine/aree web. Si tratta di uno strumento software che, opportunamente installato su un server web, offre un'apposita funzionalità di back office con cui l'amministratore può gestire i contenuti di pagine, siti e portali, App, altri canali di diffusione e vetrine di front office senza bisogno di possedere un particolare know how.
- CRM** Customer Relationship Management. Corrisponde ad un database di archiviazione di indirizzi e altri dati relativi a determinati soggetti che interagiscono con l'organizzazione, quali ospiti, fornitori, agenzie viaggio, etc., al fine di condurre operazioni di marketing e/o di fidelizzazione della clientela.
- Database Centrale** Banca dati principale del sistema ovvero insieme di dati strutturati archiviati in formato digitale, quindi interrogabili e consultabili dall'utente attraverso le chiavi di accesso previste.
- Disaster recovery** insieme delle misure tecnologiche, logistiche e organizzative da predisporre per consentire il ripristino dell'erogazione di servizi informatici, a fronte di gravi emergenze che ne compromettano la regolare attività.
- DMO** Destination Management Organization. L'organizzazione responsabile per la gestione e il marketing di una destinazione turistica caratterizzata da importanti flussi turistici. Acronimo per "Destination Management Organization". Corrisponde alla struttura organizzativa designata al management e al marketing di una destinazione turistica di tipo community, il cui compito è quello di coordinare le risorse del territorio e i rispettivi attori costruendo un'offerta turistica vendibile sul mercato, coerente con l'identità del luogo e la visione condivisa tra i vari stakeholders.
- DMS** Destination Management System. Piattaforma informatica unitaria e multifunzionale per il supporto nella gestione delle destinazioni turistiche.
- Dynamic packaging** Strumento informatico che rende possibile al cliente finale o ad altro intermediario di aggregare nel cosiddetto "carrello" dinamicamente più "servizi turistici collegati" spesso chiamati nel gergo pacchetti dinamici (dynamic packages) combinando tra loro servizi diversi, quali ad esempio trasporti, alloggi, visite a musei, spettacoli, altri servizi ed esperienze.

- IAT** Informazione e Accoglienza Turistica. Gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica sono distribuiti nel territorio e forniscono informazioni e servizi al turista.
- ICT** Information and Communication Technology. Insieme di metodi e tecnologie che realizzano i sistemi di trasmissione, ricezione ed elaborazione di informazioni.
- Info-point** punto di informazione e accoglienza diffusa attivato in collaborazione con soggetti esercenti pubblici servizi del territorio ad integrazione della rete degli uffici di informazione ed accoglienza turistica (es. musei, cantine, edicole, negozi, fornitori di servizi turistici, etc.)
- Marketplace** Area web nella quale vengono presentate, promosse e rese raggiungibili offerte di servizi prenotabili presso terzi siti/punti vendita di singoli fornitori o di altri booking aggregati, in ogni caso collegati attraverso link fra marketplace e sito di vendita.
- Metasearch** Motore di ricerca che interroga il contenuto di altri motori e siti web, aggregandone i risultati e fornendo all'utente l'informazione più performante e maggiormente rispondente alla sua necessità, risparmiandogli ulteriori operazioni di confronto. Nel settore turistico- alberghiero, il metasearch per hotel raccoglie su un'unica piattaforma le tariffe di numerosi siti di prenotazione, booking aggregati, piattaforme fra operatori o di diverse OTA. I metasearch sono una evoluzione dei marketplace, non sono punti vendita e spesso non richiedono provvigioni, ma addebitano il proprio compenso ai siti di prenotazione per i click o le visite degli utenti che hanno trasferito, facendoli atterrare su di essi.
- Mirror** copia esatta di un insieme di dati residenti su un computer resa disponibile su un altro computer e aggiornata a intervalli regolari.
- OGD** Organizzazione di Gestione della Destinazione. Struttura responsabile del coordinamento del management e del marketing di una destinazione turistica. Definita dalla Legge Regionale. n. 11/2013 e strutturata secondo quanto previsto dalle delibere attuative rinvenibili al seguente link <https://www.regione.veneto.it/web/turismo/ogd>, è la traduzione italiana del termine DMO.
- OTA** Online Travel Agency. Le agenzie di viaggio virtuali sono i portali che vendono servizi ricettivi sul web (Booking, Venere, Expedia, etc.).
Acronimo per "Online Travel Agencies"/"Agenzie Turistiche Online". Si tratta delle agenzie di intermediazione online del settore turistico ovvero portali di prenotazione su cui il turista può confrontare le diverse offerte relative ad una determinata destinazione in un determinato periodo di tempo ed eventualmente procedere alle operazioni di acquisto. In cambio di una provvigione fornita dalle strutture, le OTA danno maggiore visibilità alle strutture stesse (web marketing turistico), mettono in contatto fornitori e clienti e si fanno intermediari delle operazioni di acquisto.
- POI** Point Of Interest. È una specifica locazione su una mappa che identifica un punto di interesse, quale può essere ad esempio un albergo, un ristorante, un museo, un edificio storico, un parcheggio, etc.
- REST** REpresentational State Transfer. Architettura software di rete che permette di realizzare l'interscambio di dati tra applicazioni nel web senza utilizzare un livello aggiuntivo di "imbustamento" come SOAP; in altre parole permette di sviluppare web services più semplici e meno "verbosi" rispetto a quelli che fanno uso del protocollo SOAP.
- ROSS** 1000 applicazione informatica del SIRT che gestisce l'anagrafe ufficiale e certificata delle strutture ricettive del Veneto e l'acquisizione, direttamente dagli operatori, dei dati statistici e di pubblica sicurezza relativamente alle registrazioni obbligatorie degli arrivi ed alle presenze presso le strutture ricettive.
- SIRT** Sistema Informativo Regionale Turistico. Nell'ambito del sistema informativo regionale è il sottosistema relativo al turismo, costituito da varie applicazioni informatiche gestionali.

- SOAP** Simple Object Access Protocol. Protocollo per lo scambio di messaggi tra sistemi software sul web, che può essere utilizzato per realizzare web services.
- STT** Sistemi Turistici Tematici. Ambiti territoriali omogenei in termini di tipologie turistiche e specializzati in termini di presenza di risorse turistiche, definiti dalla Legge Regionale. n. 11/2013.
- Totem** Schermi multimediali ad uso pubblico, solitamente dotati di comandi touchscreen e predisposti ad una fruizione intuitiva. A seconda del contesto, possono assolvere a svariate funzioni di carattere informativo (es. punto informativo), amministrativo (es. erogazione ticket) o commerciale (es. campagne di marketing).
- UNWTO** United Nations World Tourism Organization. L'Organizzazione mondiale del turismo è l'agenzia delle Nazioni Unite che si occupa del coordinamento delle politiche turistiche.
- Web service** servizio messo a disposizione sul web da una applicazione, che può essere invocato tramite il web da altre applicazioni per usufruire dei dati resi accessibili e disponibili (ad esempio interrogazione di un archivio di informazioni) e realizzare così l'interoperabilità tra le applicazioni e la ottimizzazione di caricamento e diffusione dei dati
- Widget** mini-applicazione che può essere inserita con facilità all'interno di una pagina di un portale o di un sito web e permette di accedere a un'applicazione più grande o a parti di essa.

Art. 2 Introduzione

Si richiede la fornitura, personalizzazione, avviamento e gestione in hosting di un Destination Management System (DMS) coerente con il contesto normativo ed organizzativo del turismo nella Regione del Veneto e idoneo a supportare la gestione dell'intero sistema di offerta turistica regionale e delle sue destinazioni turistiche anche in termini di risorse, fattori di attrattiva, prodotti, imprese, così come descritti all'art. 3 Contesto.

I sistemi DMS (Destination Management System) sono da intendersi piattaforme informatiche per il supporto nella gestione delle destinazioni, ovvero soluzioni informatiche realizzate per la gestione integrata di tutte le funzioni fondamentali per supportare tecnologicamente un'organizzazione che gestisce una destinazione.

Come da definizione classica e consolidata, al fine di favorire una migliore ed efficiente gestione della destinazione, la scelta tecnologica è di fondare il DMS su un unico ambiente e un'unica soluzione software che accenti almeno le seguenti quattro funzionalità integrate fra di loro e controllabili da un unico cruscotto di controllo e amministrazione:

- a) unico Data Base centrale di DMS che operi come strumento di raccolta, archiviazione, aggregazione, organizzazione ed epicentro di distribuzione delle informazioni sia a livello di destinazione, sia a livello regionale, per quanto concerne le risorse turistiche o i cosiddetti punti di interesse, gli eventi e le manifestazioni, i percorsi turistici di destinazione e regionali, i servizi di alloggio alberghiero ed extralberghiero, i servizi complementari, le esperienze, le visite guidate, le attività gratuite o a pagamento, i pacchetti turistici, le offerte promozionali, altri servizi necessari al turista prima, durante e dopo la sua vacanza. Il database centrale dovrà consentire l'esportazione di dati verso altre piattaforme e/o canali di distribuzione, on line e/o off line, ai diversi livelli territoriali, regionali, nazionali, internazionali e/o tematici individuati dalla Committente, attraverso web service o altre modalità definite da quest'ultima di volta in volta con i gestori di quest'ultimi; il DMS e le diverse funzioni in esso integrate dovranno

inoltre permettere lo scambio con i principali software gestionali e channel manager in uso e maggiormente diffusi presso gli operatori turistici tramite apposite interfacce.

- b) sistema di Customer Relationship Management (CRM) integrato nel DMS che permetta agli operatori degli uffici di informazione turistica di fronteggiare le richieste presso i desk info, fornire indicazioni di persona, per e-mail, su formato PDF stampabile o a mezzo social, ivi compresa la gestione di erogazione info attraverso call center relativamente a quanto presente nel database centrale, a liste di disponibilità alloggio, elenco eventi in corso nei giorni di permanenza. Il CRM dovrà consentire anche la gestione dei contatti con utenti profilati, l'effettuazione di campagne di comunicazione mirate, realizzazione e spedizione di materiali promo-pubblicitari e newsletter.
- c) sistema di booking integrato nel DMS con funzionalità di dynamic packaging, che permetta ai soggetti autorizzati, che hanno i requisiti e le autorizzazioni a norma, di programmare, creare, organizzare, promuovere, commercializzare e vendere servizi turistici ed altri servizi connessi al turismo, contattando gli utenti interessati al fine di ricevere prenotazioni e convertire le offerte in servizi e pacchetti venduti. La funzionalità di booking integrata nel DMS dovrà garantire ad ogni singolo operatore profilato ed accreditato, di interagire, fornendogli un accesso al sistema tramite internet, al fine di consentirgli di configurare la propria struttura, le proprie camere ed i propri servizi, le tariffe, ogni supplemento, riduzione ed offerta, dovrà fornirgli un widget per gestire le prenotazioni on line sul proprio sito.
- d) funzionalità di Content Management System (CMS) integrata nel DMS comprendente anche alcuni template e siti vetrina già predisposti per la gestione e la pubblicazione immediata delle diverse pagine web da integrare nei siti turistici pubblici e privati autorizzati dalla Regione Veneto (DGR 1045/2018), sia tematici che di destinazione, in modo da consentirne una personalizzazione ed una pubblicazione semplice e intuitiva.

Art. 3 Contesto

È opportuno che la descrizione approfondita dei servizi che l'impresa aggiudicataria dovrà erogare sia preceduta dall'esposizione della situazione attuale della gestione dell'offerta del prodotto turistico nel territorio della regione Veneto, sia dal punto di vista normativo che tecnologico. In tal modo le imprese partecipanti all'appalto potranno cogliere le caratteristiche dello strumento DMS richiesto, che deve supportare l'organizzazione turistica regionale e la sua evoluzione futura in ragione delle dinamiche turistiche e di miglior interoperatività.

3.1 Il contesto turistico e normativo

I dati del 2019 pongono la Regione del Veneto al primo posto come regione turistica d'Italia e tra le più rilevanti a livello europeo, con un tessuto imprenditoriale diffuso in modo capillare su tutto il territorio e un'offerta che spazia dal mare alle città d'arte, dalla montagna estiva e invernale al lago, dalle terme ai parchi naturali. Rinomate nel mondo sono le destinazioni venete, quali Venezia e le altre città d'arte (es. Verona, Padova, Vicenza, etc.), le Dolomiti e Cortina, tutte le spiagge dell'alto Adriatico (es. Bibione, Jesolo, Cavallino, etc.), il Lago di Garda, il Delta del Po, le Terme Euganee di Abano e Montegrotto. Oggi però i profondi cambiamenti che hanno caratterizzato il mercato turistico – l'avvento della sharing economy, delle OLTA e del social commerce - hanno reso inadeguate le modalità di gestione spontaneistica dell'offerta supportata dagli enti territoriali e dall'incentivazione dell'attività imprenditoriale. Il mantenimento delle posizioni di successo per le destinazioni turistiche è legato alla capacità di adattarsi al cambiamento dei principali fattori che determinano l'andamento del settore a livello globale. Uno strumento per operare in questo senso è la Legge sul Turismo, la

L.R. n. 11/2013 “Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto” e le successive modifiche e delibere attuative, con le quali si permette che le destinazioni possano essere organizzate e gestite in modo innovativo ed efficiente, attraverso un equilibrato rapporto tra soggetti pubblici e privati che hanno portato alla nascita delle Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni (OGD), ossia le corrispondenti Destination Management Organization (DMO) a livello internazionale. Attraverso queste nuove organizzazioni, l’obiettivo è garantire una gestione unitaria e coordinata delle funzioni di coordinamento del management e del marketing della destinazione, avente come scopi prioritari la governance e la gestione dell’informazione turistica, dell’accoglienza, dell’assistenza turistica e promo-commercializzazione dei prodotti turistici della destinazione.

Le successive [deliberazioni](#) hanno meglio qualificato le OGD permettendo loro di operare secondo i moderni precetti del destination management ed individuandone i requisiti e i parametri, in particolare riconoscendo l’importanza del turismo tematico (es. “Venezia e laguna”, “Dolomiti”, “Montagna Veneta”, “Mare e spiagge”, etc.), della partecipazione di soggetti pubblici (es. Comuni e Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura) e privati (es. imprese), in forma singola o associata, della gestione della governance turistica delle destinazioni, volta sempre più ad una gestione unitaria delle funzioni di informazione e accoglienza turistica.

Ad oggi, ai sensi della normativa regionale, sono riconosciute 16 OGD, i cui ambiti di operatività coprono la quasi totalità delle principali destinazioni turistiche del Veneto:

- Bibione/San Michele al Tagliamento
- DMO Caorle-Concordia Sagittaria
- Cavallino Treporti
- Jesolo-Eraclea
- Po e suo Delta
- Lago di Garda
- Verona
- Pedemontana Veneta e Colli
- Città d’arte e Ville Venete del territorio trevigiano
- Consorzio DMO Dolomiti
- Padova
- Terre Vicentine
- Chioggia: storia, mare e laguna
- Venezia
- Terme e Colli Euganei
- Riviera del Brenta e Terra dei Tiepolo

Considerata la compresenza di soggetti pubblici e privati e la funzione di integrazione delle attività di informazione, accoglienza, promozione e commercializzazione in capo alle OGD, è chiaro che il ruolo di questi organismi è quello di coordinare anche le attività delle realtà presenti nel territorio, quali Consorzi, aggregazioni imprenditoriali e/o di volontariato e degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT), che hanno il compito di fornire a chiunque informazioni, notizie, prodotti e servizi che possono interessare, migliorare e qualificare la sua permanenza nel territorio, attraverso telefono, fax, e-mail, web, social media, etc.

Il sistema presentato definisce la governance del turismo veneto e per avvalorare ulteriormente la funzione delle OGD, all’interno di un panorama turistico così vario e complesso, come quello veneto, la DGR 1661/2016 e successive DGR 190/2017 (aggiornamento parametri per OGD e Consorzi) e 1045/2018 (evoluzione progetto Regio IAT 3.0) hanno meglio definito le modalità di organizzazione e gestione delle destinazioni in capo alle OGD, attraverso la definizione condivisa di un progetto strategico di sviluppo dell’offerta turistica della destinazione, che prevede il coinvolgimento e coordinamento di tutti gli attori (pubblici e privati) del territorio e la reciproca condivisione di innovativi strumenti di promo-commercializzazione dell’offerta e l’individuazione di nuove strategie di marketing. Le funzioni espresse e la commercializzazione dell’offerta turistica delle destinazioni dovrà essere tecnologicamente garantita anche mediante l’utilizzo della piattaforma di Destination

Management System adottata dalla Regione e messa a disposizione di uffici IAT, OGD e Consorzi di Imprese. Questa permette l'interoperabilità e l'interscambio di informazioni tra gli enti e le organizzazioni degli attori coinvolti, al fine di favorire la fruizione delle singole strutture ricettive, e dei diversi operatori/produttori di servizi dell'offerta complessiva, delle risorse turistiche e della gamma di prodotti turistici, promuovendo gli eventi e le attività di booking di servizi, pacchetti turistici e servizi turistici collegati (dynamic packaging) da parte di utenti clienti e consumatori. Ne consegue che per il funzionamento ottimale, il sistema richiede il più ampio coinvolgimento di tutti i soggetti pubblici e privati aderenti alle OGD.

3.2 Il contesto tecnologico atteso e attuale

L'attuale DMS garantisce e consente uniformità gestionale in presenza di diversi soggetti gestori e di diverse modalità di erogazione del servizio di informazione e accoglienza turistica, attraverso gli standard previsti dalla DGR n. 472/2020 ("Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto"-aggiornamento della disciplina regionale e di nuovi standard per le attività di informazione ed accoglienza turistica) e l'utilizzo di un'unica piattaforma di Destination Management System e di un database unico. Il DMS attualmente infatti persegue l'obiettivo prioritario di garantire la messa in rete degli uffici turistici, degli altri strumenti di erogazione del servizio di informazione e accoglienza turistica, dei soggetti promotori, dei gestori ed erogatori dell'offerta turistica regionale integrata (ossia non solo relativa al settore ricettivo ma all'insieme dei prodotti che compongono l'offerta turistica). Tale sistema è già stato adottato a livello regionale per tutte le Direzioni e le Unità Organizzative trasversalmente coinvolte nell'offerta turistica. A mero titolo esemplificativo si ricordano oltre alla Direzione Turismo e alla Direzione Promozione Economica e Marketing Territoriale, la Direzione Beni, Attività Culturali e Sport, le Direzioni di competenza dell'Area Marketing Territoriale, Cultura, Turismo, Agricoltura e Sport, etc. Il DMS è già a disposizione di tutti gli altri attori (singoli e/o associati) del sistema turistico veneto, quali ad esempio: Comuni, Province, OGD, Uffici IAT di destinazione e territorio, info-point, Consorzi, Club di prodotto/reti di imprese e operatori singoli. Esso consente di riunire tutte le informazioni turistiche e renderle fruibili per gli utenti attraverso vari canali e piattaforme (web, social, app, totem informativi, etc.), favorendo un maggiore coordinamento, razionalizzazione e sistematizzazione nella presentazione dell'offerta turistica regionale e delle destinazioni turistiche del Veneto.

L'attuale DMS in uso nel Veneto dispone di oltre 200 integrazioni attive, realizzate implementando nel sito/portale della destinazione un link con i contenuti del DMS generato dallo stesso sistema o mediante web service.

Le suddette integrazioni attive verso siti e portali distribuiti nel territorio, che spaziano dai singoli siti di destinazione/marchi d'area anche per le funzioni di booking e dynamic packaging, oltre che territori di sub-ambito, ai siti web istituzionali e/o degli uffici IAT, i siti tematici dei club di prodotto, le pagine web di riferimento degli Uffici Cultura delle Province del Veneto, oltre ad alimentare applicazioni per mobile e garantire la realizzazione di reportistica personalizzata su eventi, punti di interesse ed alloggi da parte degli uffici IAT.

Di seguito, si elencano IAT, OGD e altri soggetti già attivamente integrati al DMS, a cui sono stati messi a disposizione link (pagine web) con i contenuti della medesima piattaforma per conseguente integrazione o per cui è stata adottata una soluzione web services:

- IAT Agordo (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Arabba – Livinallongo Col di Lana (integrazione link e web service con contenuti DMS)
- IAT Auronzo di Cadore (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Belluno (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Val di Zoldo (integrazione link con contenuti DMS)

- DMO Dolomiti (integrazione web service)
- IAT Falcade (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Longarone (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT San Vito di Cadore (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT San Stefano di Cadore (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Comelico Superiore (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Feltre (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Alleghe (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Alpago (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Rocca Pietore (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Sedico (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Selva di Cadore (integrazione link con contenuti DMS)
- Dolomiti Prealpi (web service con contenuti DMS)
- OGD Padova (integrazione link con contenuti DMS e web service)
- IAT Montagnana (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Abano Terme (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Montegrotto Terme (integrazione link con contenuti DMS)
- Distretto del Commercio termale (totem urbani alimentati con contenuti DMS)
- IAT Cittadella (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Monselice (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Federazione Camposampierese Valle Agredo (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Piove di Sacco Saccisica (integrazione link e web service con contenuti DMS)
- IAT Este (integrazione link con contenuti DMS)
- UNPLI Padova (integrazione link con contenuti DMS)
- OGD Terme e Colli (integrazione link con contenuti DMS)
- Comune di Rovolon (integrazione link con contenuti DMS)
- Provincia di Padova (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Rosolina (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Porto Tolle (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Porto Viro (integrazione link con contenuti DMS)
- OGD Po e suo Delta (integrazione link con contenuti DMS e web service)
- IAT Lendinara (integrazione link con contenuti DMS)
- Provincia Rovigo Servizio turismo (integrazione link con contenuti DMS)
- Provincia di Rovigo-Cultura (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Rovigo (integrazione link con contenuti DMS)
- Treviso (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Asolo (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Valdobbiadene (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Conegliano (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Oderzo (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Vittorio Veneto (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Portobuffolè (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Castelfranco Veneto (integrazione link con contenuti DMS)
- Provincia di Treviso Cultura (integrazione link con contenuti DMS)
- UNPLI Veneto (integrazione link con contenuti DMS)
- Consorzio Pro Loco Quartier del Piave (integrazione link con contenuti DMS)
- Linea del Piave (Grande Guerra) (integrazione link con contenuti DMS)

- S. Michele al Tagliamento – Bibione (integrazione link con contenuti DMS)
- Cavallino Treponti (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Quarto D'Altino (integrazione link con contenuti DMS)
- Caorle (integrazione link con contenuti DMS e web service)
- Jesolo OGD (integrazione link con contenuti DMS e web service)
- OGD Riviera del Brenta e Terra del Tiepolo (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Mira (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Dolo (integrazione link con contenuti DMS)
- Chioggia (integrazione link con contenuti DMS)
- Città metropolitana di Venezia/cultura (integrazione link con contenuti DMS)
- Vicenza (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Bassano del Grappa (integrazione link con contenuti DMS)
- Thiene (integrazione link con contenuti DMS)
- OGD Pedemontana Veneta e colli (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Recoaro Terme (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Barbarano Mossano (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Asiago (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Lonigo (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Tonezza (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Roana (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Gallio (integrazione link con contenuti DMS)
- Verona (integrazione link con contenuti DMS)
- OGD Verona (integrazione web service)
- IAT Soave (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Soave Est Veronese (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Brenzone sul Garda (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Lazise (integrazione link con contenuti DMS e web service)
- IAT Bardolino (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Malcesine (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Garda (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Torri del Benaco (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT S. Pietro in Cariano/Valpolicella (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Caprino Veronese (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Valeggio sul Mincio (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Legnago/pianura veronese (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT S. Zeno di Montagna (integrazione link con contenuti DMS)
- IAT Lessinia (Bosco Chiesanuova) (integrazione link con contenuti DMS)
- Provincia di Verona-cultura (integrazione link con contenuti DMS)
- Reti di impresa/club di prodotto:
 - o Garda Green (integrazione link con contenuti DMS)
 - o Prosecco Hills (integrazione link con contenuti DMS)
 - o GRM ride Dolomites (integrazione link con contenuti DMS)
 - o Slow Venice Network (integrazione link con contenuti DMS)
 - o Cycling in the Venice garden (integrazione link con contenuti DMS)
 - o Love me in Veneto (integrazione link con contenuti DMS)
 - o Emozioni venete (integrazione link con contenuti DMS)
- Valbelluna green net (integrazione link con contenuti DMS)

- Confesercenti del Veneto centrale Padova (integrazione link con contenuti DMS)
- Confesercenti del Veneto centrale Vicenza (integrazione link con contenuti DMS)
- Blog di Padova (integrazione link con contenuti DMS)
- Appe Padova/Gustare Padova (integrazione link con contenuti DMS)
- Cortina d'Ampezzo (integrazione link con contenuti DMS)
- Fondazione Cortina 2021 (integrazione link con contenuti DMS)
- Consorzio Vivere il Grappa (integrazione link con contenuti DMS)
- Tourist office app (integrazione link con contenuti DMS)
- Gal Alta Marca Treviso (integrazione link con contenuti DMS)
- AIGO-Strutture ricettive segnalate

Sono, invece, in fase di implementazione altri soggetti attraverso l'integrazione di link (pagine web) che riportano i contenuti del DMS:

- Associazione Strada Prosecco
- Vegal Agenzia di sviluppo del veneto orientale
- Oderzo (totem urbani)
- Lago di Garda Veneto-CCIAA Verona
- Parco naturale regionale del fiume Sile
- Colline del prosecco Conegliano Valdobbiadene
- Reti d'impresa/club di prodotto:
 - o Veneto bike experience
 - o Golf in Veneto/Ville venete for you
 - o Vodce Bike

Si precisa che l'elenco delle integrazioni segnalate potrebbe non essere esaustivo e che il nuovo sistema DMS dovrà comunque garantire anche altre eventuali integrazioni non incluse nell'elenco sopra esposto.

Tra le interfacce in uso sono comprese anche quelle per le integrazioni realizzate con web service verso i sistemi regionali, ovvero verso la piattaforma di gestione informatizzata del sistema turistico veneto, che poggia sul Sistema Informativo Regionale Turistico (SIRT), in particolare con ROSS 1000, per le funzioni di gestione dell'anagrafica ufficiale delle strutture ricettive, e verso il portale turistico veneto (<https://www.veneto.eu/>) per l'acquisizione degli eventi e delle strutture ricettive. Inoltre, si inserisce nel contesto culturale alimentando il portale Cultura Veneto (<https://www.culturaveneto.it/>) con gli eventi di pertinenza del settore.

La ditta aggiudicataria dovrà mantenere le integrazioni attualmente in uso, dettagliate all'art. 6.2.4 del presente capitolato, ed adeguarsi anche ad eventuali evoluzioni, alcune già definite e citate all'art. 6.2.4 e altre che potrebbero essere definite in seguito, nel corso del contratto in essere (come riferimento si veda l'art. 6.2.2).

La ditta aggiudicataria dovrà quindi fornire un DMS che ben si integri all'interno di questo contesto in soluzione di continuità e che recepisca le evoluzioni in corso, garantisca il proseguimento delle progettualità in essere, l'estensione di utilizzo da parte degli utenti operatori turistici della offerta, singoli o aggregati in organizzazioni di destinazione, di prodotto/servizio o di offerta, la diffusione di dati presso le piattaforme, i siti ed i canali di diffusione attivati e attivabili, che consenta ulteriormente di conferire dati verso booking aggregati, piattaforme e/o motori di aggregazione, marketplace o metasearch a livello locale, regionale, nazionale ed internazionale, per la migliore e più ampia diffusione di informazioni turistiche istituzionali (risorse turistiche, punti di interesse, servizi, percorsi, eventi, attività praticabili) e informazioni/offerte commerciali (servizi ricettivi, servizi turistici complementari, altri servizi aggiuntivi e/o aggregati, offerte, pacchetti turistici e servizi turistici collegati - dynamic packages).

3.3 L'attuale DMS Veneto

Si è andato definendo un articolato sistema di governance del turismo veneto e di gestione delle destinazioni turistiche che, grazie all'adozione di un unico DMS individuato da Regione Veneto e messo a disposizione di tutti gli attori del sistema turistico regionale per la gestione integrata di tutte le informazioni necessarie al turista, ha permesso una sempre più efficace interoperabilità dei dati ed automatizzato i processi e le attività delle stesse organizzazioni turistiche.

84 IAT Uffici turistici di informazione e accoglienza turistica, 16 Organizzazioni di gestione delle Destinazioni, 21 tra marchi d'area e sotto ambiti di destinazione, 3 strade del vino, 12 reti di imprese operanti nelle destinazioni turistiche venete o ad esse trasversali (costituitisi anche sulla spinta dei finanziamenti POR FeSR 2014-2020 per il turismo, di progetti di eccellenza, interregionali o di cooperazione internazionale o transfrontaliera), oltre 300 operatori formati all'utilizzo della piattaforma: questi sono i numeri di chi si avvale, ad oggi quotidianamente ed in autonomia, del DMS regionale a diversi livelli, supportati da un costante coordinamento e controllo centrale a cura dell'ufficio Progetti territoriali e Governance del Turismo e da Veneto Innovazione.

L'attuale architettura organizzativa del DMS regionale poggia su di una suddivisione che considera i diversi ambiti di appartenenza ad organismi di gestione delle destinazioni, marchi d'area e sotto destinazioni, aree di competenza degli IAT, definendo in fase di implementazione dei contenuti un sistema pianificato ed integrato di data owner e di multiarea control volto a garantire la piena copertura territoriale.

La distribuzione dei contenuti avviene su diversi canali, ottimizzando lo sforzo organizzativo e gestionale nella ricerca, implementazione e diffusione a uffici informazioni, portali territoriali e tematici, applicazioni web e canali commerciali di tutti gli attori del sistema turistico in diversi livelli di governance territoriale, con oltre 200 integrazioni attualmente attive mediante interfaccia grafica predefinita, comunque versatile e personalizzabile, e/o soluzione web services.

Nello specifico, il caricamento diffuso alimenta con "un unico inserimento" siti web locali (istituzionali dei Comuni, di destinazione/IAT, associazioni di categoria e altri), di destinazione intermedia OGD (Organizzazioni di gestione della destinazione, marchi d'area, territori di sub-ambito e altri), oltre a siti tematici dei club di prodotto già riconosciuti e finanziati dalla Regione Veneto consentendo altresì la connessione con i principali canali di distribuzione delle informazioni e di commercializzazione dei prodotti turistici.

La buona pratica del DMS Veneto è stata pertanto diffusa per consentire un elevato livello di gestione e distribuzione dei contenuti e delle informazioni delle destinazioni a diversi livelli (a livello locale, d'ambito, regionale, per aree tematiche), oltre ad aver avviato il coinvolgimento di organizzazioni più complesse, affiancandole e formandole per l'utilizzo di moduli integrati di booking ricettivo, servizi ed esperienze.

Oggi il DMS è la tecnologia che consente la gestione integrata dell'intero sistema della raccolta, archiviazione, gestione dei dati, delle diverse funzionalità della loro diffusione sia a livello istituzionale e promozionale, sia a livello commerciale per le diverse organizzazioni in tal senso attive e riconosciute. Esso integra e rende fruibile una vastissima gamma di informazioni, servizi, prodotti ed esperienze, supporta l'utente a pianificare e prenotare on line/off line tutti i servizi da fruire prima, durante e dopo il viaggio, permette la creazione e la operatività di diverse organizzazioni turistiche accreditate e riconosciute dalla Regione Veneto per la ottimizzazione delle offerte delle OGD, delle

Reti di Impresa, dei Marchi d'area, dei Consorzi degli operatori turistici, degli enti locali sub-regionali e degli organismi regionali interessati e competenti.

Art. 4 Obiettivi

4.1 Progetto di innovazione ed armonizzazione dell'offerta turistica del Veneto a supporto di visitatori e operatori

Si intende acquisire un sistema informativo gestionale unico a supporto delle attività di informazione, assistenza ed accoglienza turistica, promozione e commercializzazione del prodotto turistico e della gamma dei prodotti turistici offerti dalle destinazioni della Regione Veneto.

In un'ottica condivisa di ottimizzazione delle risorse e di armonizzazione delle funzioni un tempo frammentate, la piattaforma DMS dovrà consentire di mettere in relazione gli attori del sistema e di potenziare l'interoperabilità tra i portali esistenti, favorendo la diffusione dei dati e gli automatismi nello scambio di informazioni tra portali, enti e soggetti interessati. Il principale obiettivo da perseguire è il soddisfacimento delle esigenze dell'utente finale, il turista/visitatore (prima, durante e dopo la sua vacanza), nonché dell'operatore turistico regionale.

Il sistema di Destination Management System (DMS) deve essere utilizzato in rete con modalità di cooperazione da tutti i principali attori del sistema turistico regionale, ponendosi come unica base dati di informazioni certificate ed aggiornate diventando, in questo modo, strumento di aggregazione e di distribuzione dell'intera offerta turistica verso diversi soggetti e canali.

Di qui la necessità di un sistema di back office evoluto a supporto degli Uffici di informazione (IAT) e delle organizzazioni che gestiscono le destinazioni (DMO/OGD, e altri in base alla organizzazione del sistema di governance regionale) che andranno a costruire il prodotto turistico, servendosi dei contenuti inseriti dagli Uffici Informazione in redazione diffusa o inserendo esse stesse come contenuti a sistema.

Le schede contenuto devono essere evolute, poter essere assemblate in modalità dinamica, classificate, ricercate ed estratte per la risposta finale e completa al turista.

La classificazione presente oggi nella attuale piattaforma regionale turistica contiene circa 200 codici per indicare diverse tipologie di evento.

Deve essere possibile l'aggregazione dinamica dei contenuti e delle offerte (dynamic packaging) per preparare le risposte personalizzate alle esigenze dei turisti.

La risposta alla richiesta di informazioni deve essere soddisfatta in maniera integrata, offrendo un panorama coordinato di servizi e risposte in linea con le esigenze di quel particolare tipo di turista (che viaggia con la famiglia, sportivo, amante della gastronomia, appassionato della bicicletta, etc.) non solo sulla propria destinazione, ma anche su tutte le altre destinazioni regionali.

Oltre alle informazioni, il sistema dovrà consentire agli Uffici Informazione regionali di fornire al turista che ne faccia richiesta servizi di prenotazione a pagamento, sia per l'alloggio, sia per altri prodotti turistici (spettacoli, ingressi a musei, visite guidate, etc.). Il servizio di prenotazione alloggi deve poter essere reso disponibile anche online tramite un sistema di booking centralizzato e declinabile per destinazione e/o per linee di prodotto regionali, consultabile dal sito turistico regionale <https://www.veneto.eu/> e da altri siti ed App regionali o convenzionate con la regione Veneto. I contenuti dovranno poter essere classificati per territorio, per temi, per target, per periodo, individualmente o per gruppi, per la loro distribuzione e pubblicazione editata per elenco e su mappa interattiva.

Per innovare, qualificare e coordinare le modalità di erogazione dell'informazione turistica, la piattaforma deve poter disporre di un modulo integrato di CRM Customer Relationship Manager al quale dovranno essere collegati tutti gli Uffici Informazione regionali. Il DMS dovrà assicurare la

collaborazione per supportare la rete informativa attuale, nonché lo scambio di informazioni tra tutti gli attori / operatori della rete e i turisti.

Tutti i moduli richiesti devono essere collegati e funzionare in maniera integrata tra loro attraverso un unico cruscotto di comando ed amministrazione regionale e sub amministratori autonomi configurati sulle organizzazioni delle destinazioni.

I dati e le informazioni inserite nel sistema DMS dovranno essere disponibili tramite esposizione di servizi per poter essere richiamati e utilizzati da portali esterni, app per dispositivi mobili, totem informativi.

È prevista anche la funzionalità di CMS integrata al DMS che possa essere utilizzata in maniera semplice per gestire da back office diversi canali di diffusione dati su siti/portali vetrina, anche con il supporto di template e siti già disponibili e da personalizzare da parte delle organizzazioni che gestiscono siti di informazione turistica, di booking aggregato e marketplace, ovvero per la gestione di canali che condurranno i dati su aggregatori esterni o metasearch ai diversi livelli territoriali, tematici e/o di prodotto/servizio.

4.2 Attori, attività e processi

Si ritiene opportuno a questo punto della trattazione riepilogare i principali attori coinvolti nell'utilizzo e nel governo del sistema, con le attività svolte da ciascuno e un esempio di processo che coinvolge attori diversi.

4.2.1 Attori e attività

Si intende per “attore” ogni soggetto, pubblico o privato, singolo o collettivo, che agisce nell'organizzazione turistica regionale in maniera attiva o anche come semplice fruitore. Di seguito si distinguono gli attori in base ai ruoli (governo / utilizzo) e per ciascun attore si indica il compito principale e si offre un elenco – meramente esemplificativo – delle attività più ricorrenti.

1. Governo del sistema:

a) Regione del Veneto

Compito principale: coordinamento dell'utilizzo del sistema DMS attraverso una “cabina di regia”, che coinvolge anche rappresentanti delle altre organizzazioni, fornendo le indicazioni programmatiche, le regole e gli standard informativi che dovranno essere seguiti da tutti gli utilizzatori del sistema.

2. Utilizzo (implementazione e/o fruizione della piattaforma):

a) Rete Uffici di Informazione Turistica (IAT)

Compito principale: informazione, assistenza e accoglienza turistica (usano il sistema come strumento giornaliero di lavoro):

- inserimento e aggiornamento delle informazioni del proprio territorio di competenza;
- gestione dei contatti con l'utenza turistica e delle risposte a richieste di informazioni e servizi (front office e back-office);
- lettura e condivisione delle informazioni tra IAT diversi ed esportazione delle informazioni per utenza turistica mediante il CRM;
- inserimento dei contenuti della propria area in redazione diffusa;
- alimentazione dei punti informativi su totem;

- utilizzo delle funzioni del dynamic packaging e del booking per prenotare alloggi, servizi, esperienze e prodotti turistici integrati creati dall'OGD e rispondere adeguatamente alle richieste complesse del turista.

b) Organizzazioni di Gestione della Destinazione (OGD)

Compito principale: promozione e commercializzazione dei prodotti turistici della destinazione

- assemblaggio contenuti per creare pacchetti e prodotti vendibili;
- prenotazioni e booking di alloggi e servizi, dynamic packaging;
- utilizzo della funzione di CMS, dei template e dei siti web già presenti nel DMS e personalizzabili per consentire alle organizzazioni di realizzare portali tematici e di destinazione;
- alimentazione di canali web 2.0, app per dispositivi mobili, totem informativi, etc.;
- azioni di destination marketing: informazione, accoglienza, animazione, comunicazione, promozione, azioni sull'offerta (tematizzazione della vacanza, club di prodotto, marketing degli eventi, azioni sulla qualità) e promo-commercializzazione.

c) Consorzi, Associazioni di categoria, club di prodotto, etc. (operatori turistici associati)

Compito principale: promo-commercializzazione di prodotti turistici

- utilizzo del modulo booking se non dispongono di piattaforme proprie;
- interoperabilità mediante channel manager: acquisizione di dati riguardanti la disponibilità di camere, prezzi in vigore, pacchetti e offerte commerciali da altri sistemi e distribuzione ad altri canali;
- accesso in lettura ad alcune parti del sistema per esportare dati sui propri sistemi/canali e per fornire supporto al turista con progetti di informazione e accoglienza diffusa (accesso per il personale di reception delle strutture ricettive, desk info dedicati, alimentazione web tv, documentazione informativa aggiornata di welcome per camere o hall; accesso ai ristoranti, cantine, shop e altri soggetti che sono giornalmente a contatto con i turisti).

d) Altri soggetti pubblici (EE.LL., musei, Uffici regionali, etc.) o privati (musei, ristoranti, cantine, etc.), che forniscono servizi turistici.

Compito principale: popolamento di contenuti del Data Base e fruizione del sistema

- inserimento dei contenuti di propria pertinenza.

Tutti gli attori/organizzazioni potranno servirsi dei dati e dei contenuti inseriti nel DMS per creare i propri siti web e le proprie applicazioni per dispositivi mobili, tramite i template ed i siti web già presenti nel DMS e personalizzabili ovvero mediante i servizi esposti attraverso web service.

Tutti gli attori potranno accedere in lettura ad alcune parti del sistema per fornire supporto al turista e servizio di informazione e accoglienza diffusa.

Per poter accedere al sistema DMS ogni operatore, a qualsiasi tipologia di struttura appartenga, deve essere autenticato e autorizzato, anche per il semplice accesso per consultazione. Il sistema deve pertanto essere dotato di un sistema di autenticazione e profilatura per la gestione, la lettura e l'elaborazione dei contenuti a vari livelli e per diverse destinazioni.

In particolare deve essere prevista la possibilità di fornire un account di accesso al sistema anche alle parti terze (strutture ricettive, fornitori di servizi quali musei, ristoranti) che ne abbiano fatto richiesta e siano stati autorizzati ad operare su alcuni dei dati di propria competenza tramite un accordo di adesione sottoscritto con la Regione.

A titolo indicativo si riporta una stima del numero di attori per tipologia:

- uffici IAT: 84
- OGD: 16
- Organizzazioni in cui è stato suddiviso il DMS regionale: 74
- Utenti operatori: 10.522
- Utenti web client configurati: 9.989
- Utenti IAT: 215
- Utenti IAT admin: 103
- Utenti reti di impresa: 33

Per quanto riguarda gli altri soggetti pubblici o privati che potranno fare uso del DMS non è possibile ipotizzare una stima a priori. Potenzialmente si tratta di un numero molto elevato, in pratica verranno abilitati all'uso di parti del sistema solo le aziende o le strutture che ne faranno specifica richiesta e sottoscriveranno con la Regione del Veneto un apposito contratto di adesione all'utilizzo del sistema/specifiche forma di accreditamento definite da Regione Veneto.

Si sottolinea che il DMS non deve porre vincoli di alcun tipo al numero di utilizzatori, né intesi come enti o imprese che vi aderiranno, né come utenti persone fisiche che saranno accreditati.

4.2.2 Processi

A titolo puramente esemplificativo si riporta un esempio che coinvolge diversi attori e processi.

Esempio: Richiesta all'ufficio IAT di informazioni inerenti il territorio circostante.

- Famiglia di 4 persone, due adulti e due bambini di 5 e 11 anni.
- Viaggio nel territorio di una destinazione regionale
- Dal giorno 12/06 al 20/06
- Passione per storia, castelli e rievocazioni medievali
- Richiesta di prenotazione per un biglietto per la cena medievale del giorno 14/06
- Richiesta di prenotazione di agriturismo tra i vigneti
- Interesse anche per suggerimenti su luoghi da visitare, tour tematici in bus o bici, degustazione di vini in cantine
- Richiesta di prenotare anche un biglietto per teatro

Tipologia e caratteristiche della richiesta: multi-destinazione, informazioni e prenotazione soggiorno, tour tematico, partecipazione a eventi e servizi. Informazioni su come muoversi, raggiungere località e fruire di risorse turistiche. Informazioni personalizzate/tematiche su eventi e attività. Richiesta di esperienze organizzate.

Attori coinvolti: Operatori IAT di diverse destinazioni, gestori di destinazioni, strutture ricettive, operatori e fornitori di servizi, operatori eno-gastronomici, associazione teatro.

Processi e moduli utilizzati

1. Richiesta di un turista a un ufficio IAT.
2. Registrazione della richiesta e del contatto nel CRM IAT regionali.

3. Ricerca nel data base centrale delle risorse, dei servizi e delle informazioni tematiche richieste, per la propria e per le destinazioni regionali richieste. Possibilità di gestione della richiesta in collaborazione con IAT di altre destinazioni in caso di informazioni molto specifiche.
4. Aggregazione dinamica di POI, risorse turistiche e musei per tema; ricerca di eventi classificati come rievocazioni storiche su tutta la regione e di attività ed eventi nelle date richieste. Ricerca sui risultati per struttura ricettiva a basso prezzo, in area collinare con servizi indicati; ricerca di tour ed escursioni, mediante consultazione del modulo di booking e dynamic packaging. Verifica biglietteria gestita ed eventuale prenotazione tour ed esperienze, emissione biglietti e voucher elettronici da stampare. Ricerca informazioni sui trasporti. Gestione delle funzioni di pagamento, contabilità e fatturazione.
5. Opzione invio prodotto turistico pronto creato da destinazione o altro attore. Verifica nel data base se l'operatore della destinazione ha inserito o previsto dei prodotti, assemblato dei contenuti già inseriti per creare offerte, esperienze o pacchetti turistici pronti per essere inviati all'utente in base alle politiche di destination management in essere.
6. Creazione del pacchetto informativo con le opzioni ricavate dal sistema di dynamic packaging e invio della risposta in lingua inglese mediante il CRM.

Tutti i dati relativi ai contatti e alla tipologia della richiesta, i protocolli, le prenotazioni e il materiale inviato, restano immagazzinati nel CRM a fini statistici, gestionali e per azioni di destination management.

Art. 5 I servizi richiesti

L'appalto ha come oggetto l'erogazione dei seguenti servizi:

- 1) Servizio di fornitura in hosting di un sistema DMS - Destination Management System per la gestione integrata delle destinazioni turistiche, delle attività di informazione e accoglienza al turista, della promo – commercializzazione del prodotto turistico e della gamma dei prodotti turistici offerti dalle destinazioni della Regione Veneto. Devono essere incluse ed integrate in un unico software DMS almeno le funzionalità di Data Base centralizzato, CRM, CMS, Booking per singolo fornitore e/o aggregato, tutte con possibilità di utilizzo in capo alla Regione Veneto ed alle organizzazioni accreditate e da questa autorizzate.
L'impresa aggiudicataria dovrà fornire il servizio in modalità Application Service Provider (ASP) e quindi tutto il software, gli archivi e i contenuti dovranno risiedere nel data center dell'aggiudicatario.
L'aggiudicatario dovrà di conseguenza garantire la sicurezza e l'affidabilità del sistema nonché i livelli di servizio adeguati a garantire la disponibilità del sistema.
Il servizio dovrà essere unico per tutta la regione e ogni destinazione dovrà essere in grado di poter gestire in autonomia il proprio sottosistema.
Tutti gli archivi, i dati e i contenuti anche se residenti nel data center dell'aggiudicatario, sono di proprietà della Regione Veneto. Qualora richiesto dalla Regione Veneto, l'aggiudicatario dovrà realizzare una copia di mirror dei dati su un server regionale.
- 2) Servizi di predisposizione e avvio del sistema, comprensivi di personalizzazione, integrazione ai sistemi a cui è già integrato il DMS in uso, migrazione dei dati e dei contenuti dal sistema attualmente in uso al nuovo sistema, prima formazione degli operatori e supporto all'avviamento, prevedendo una figura di coordinamento (project manager).
- 3) Servizi di supporto e assistenza da erogare in maniera continuativa per tutta la durata dell'appalto, anche tramite utilizzo di help desk, nonché ulteriori servizi professionali da

erogarsi a giornata e solo su richiesta della Regione Veneto per eventuali ulteriori attività di personalizzazione, formazione, realizzazione di siti web, che si rendessero necessarie durante tutto il periodo dell'appalto ed in ogni caso aggiuntive rispetto a quelle indicate al precedente punto 2.

Art. 6 Requisiti del servizio di DMS

L'impresa aggiudicataria dovrà fornire in modalità ASP un DMS - Destination Management System a servizio della Regione del Veneto, della rete IAT e dei gestori delle destinazioni ubicate nel territorio regionale.

L'architettura applicativa del DMS dovrà poggiare su unico ambiente già operativo ed essere costituita da un'unica soluzione software che accentri le seguenti componenti, integrandole tra di loro e rendendole gestibili attraverso un unico cruscotto di controllo e amministrazione:

- un database centralizzato che raccolga e organizzi le informazioni sulle risorse turistiche presenti sul territorio della Regione del Veneto;
- un sistema gestionale di Customer Relationship Management che consenta agli operatori preposti (ad esempio: uffici IAT) di assemblare pacchetti di informazioni e offerte personalizzate al fine di rispondere alle richieste informative dei turisti e permetta di curare e personalizzare il contatto con il cliente-turista;
- un sistema integrato di booking aggregato/centralizzato e di dynamic packaging, che permetta la prenotazione e la vendita di servizi e prodotti turistici da parte degli operatori degli uffici IAT, che sia comprensivo dei servizi di contabilizzazione; nonché un servizio di booking centralizzato da rendere disponibile on line per la prenotazione di alloggi dall'interno del portale turistico regionale;
- la funzione di Content Management System integrata per la realizzazione di siti turistici, che consenta la costruzione di siti web, sia tematici che di destinazione, in modo semplice e intuitivo, utilizzando e rendendo pubbliche le informazioni del database.

Tutti i moduli ed i servizi richiesti devono essere collegati e funzionare in maniera integrata tra loro, in modo da assicurare relazioni e collaborazioni tra gli operatori e consentire l'aggregazione di prodotti turistici, al fine di rendere un servizio completo all'utente finale.

La soluzione deve presentare un'unica user experience, garantendo sia nel front end che nel back end una usabilità uniforme in tutte le funzionalità, un unico "look and feel", un unico stile di navigazione, un comune layout e livello di accessibilità e un accesso tramite unico single sign on a tutte le sezioni della soluzione.

Il sistema nel suo complesso non dovrà costituire un insieme chiuso, ma mettere a disposizione tramite servizi, le principali risorse e informazioni raccolte, in modo da renderne possibile la fruizione ad altri applicativi (portali, app, totem multimediali, etc.) esterni al sistema, tramite l'invocazione di detti servizi.

6.1 Gestione della sicurezza

L'aggiudicatario dovrà garantire un'adeguata affidabilità dei servizi erogati attraverso opportune politiche di sicurezza fisica e logica, di backup, di recupero dei dati ed eventualmente di disaster recovery.

La soluzione proposta deve essere dotata di appositi sistemi di tracciamento e registrazione a livello di sistema (log applicativi) delle attività eseguite da tutti gli utenti del sistema (interno o esterni che siano) e dagli utenti di amministrazione, in accordo alla normativa vigente.

L'aggiudicatario dovrà garantire, per quanto riguarda le funzionalità del sistema utilizzate dagli operatori, una disponibilità di almeno il 99,9% nella finestra temporale compresa tra le ore 07.00 e le

ore 19.00 di tutti i giorni, festività incluse, nonché la disponibilità notturna per le funzioni di interoperabilità eventualmente schedate nel periodo notturno, dovrà inoltre specificare gli ulteriori livelli di servizio offerti, in particolare per quanto riguarda i tempi di risposta delle varie funzionalità. Il servizio dovrà essere dotato di un proprio autonomo sistema di autenticazione e profilatura che consenta di assegnare agli utenti i ruoli che verranno definiti nella fase di personalizzazione e avviamento e che sia realizzato in ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196, Allegato B, *Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza* e ss.mm.ii.

Viene precisato che le utenze dovranno essere nominative e personali e agganciate all'ente di appartenenza e che i privilegi assegnati ai singoli utenti dovranno riguardare sia le funzionalità del sistema a cui l'utente può accedere sia la restrizione all'area territoriale di competenza.

Non devono essere previste restrizioni per quanto riguarda il numero degli utenti che avranno accesso al sistema come operatori o anche in sola consultazione.

Si precisa, che nel corso del contratto d'appalto, qualora la normativa nazionale estendesse l'obbligo dell'uso dello SPID (Sistema Pubblico per l'Identità Digitale), anche ai numerosi attori (enti, privati, etc.) coinvolti nell'uso del DMS, che il nuovo sistema dovrà adottare lo SPID come sistema di autenticazione, senza che l'Amministrazione debba incorrere in oneri aggiuntivi. Per la profilazione, invece, potrà essere mantenuto il sistema interno al DMS. L'Amministrazione per favorire l'integrazione a SPID rende disponibile il proprio Nodo Regionale per l'Identità Digitale, che già offre l'interfacciamento a SPID, in virtù di una convezione con AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) approvata con DGR n.39 del 21/01/2019.

Deve essere garantito un adeguato sistema antintrusione (IDS/IPS) in grado di monitorare e respingere attacchi di qualsiasi tipo tra i quali - ma non solo - interruzioni del servizio (Denial of Service, DoS), programmi ostili basati su protocollo HTTP (HTTP worms), vulnerabilità negli applicativi web e nei web server, etc.

Si raccomanda infine, che la soluzione garantisca il trattamento di eventuali dati sensibili inseriti a sistema, in pieno accordo alle normative vigenti in materia.

6.2 Data Base centrale

Il Database centrale deve aiutare gli operatori ad organizzare le destinazioni in un data base unico, con una codifica contenuti condivisa, per la gestione integrata dell'offerta turistica, deve consentire di aggregare e consolidare le informazioni e deve rendere disponibili i contenuti turistici per il loro utilizzo su differenti canali e dispositivi.

6.2.1 Informazioni e contenuti da gestire

I contenuti devono disporre di schede specifiche ed evolute, devono poter essere assemblati facilmente in prodotti a seconda delle esigenze del turista e dell'operatore: per tema, per area geografica, secondo regole stabilite dagli operatori.

Dovrà essere previsto un unico database centralizzato di informazioni delle risorse turistiche che consenta la gestione almeno delle seguenti informazioni e contenuti:

- fornitori di servizi di alloggio (strutture ricettive);
- attrattori: ristorazione, impianti, musei, Point of Interest, strutture congressuali, cantine, trasporti, servizi, etc.;
- itinerari;
- eventi e manifestazioni, visite guidate e tour, esperienze ed attività;
- brochure;
- immagini e multimedia.

La classificazione, la codifica e l'organizzazione delle informazioni e dei contenuti dovrà essere personalizzata in base alle tipologie che saranno richieste dalla Regione del Veneto nella fase di avvio del sistema.

6.2.2 Distribuzione contenuti a parti terze

Gli stessi contenuti e funzionalità di aggregazione devono poter essere esportati (distribuiti) con facilità, per esempio mediante web services o implementando nel sito/portale della destinazione un link (pagina web) con i contenuti generati dal sistema, con interfaccia grafica integrabile, header e footer del sito di destinazione, mettendo così le informazioni a disposizione di altri portali, soggetti terzi ed altri dispositivi (totem multimediali, App, web tv), nonché dei sistemi di Regione del Veneto già integrati con l'attuale DMS in uso.

Dovrà essere consentita agli operatori di back office la costruzione di pacchetti di informazioni e offerte turistiche aggregando dinamicamente risorse, POI, itinerari, strutture ricettive, prodotti e servizi diversi.

Il database deve essere dotato di strumenti già sperimentati e funzionanti per la prenotazione e la commercializzazione finale del prodotto (vedasi booking e dynamic packaging).

Nell'ottica dell'organizzazione e dell'interscambio di contenuti con altri sistemi esterni, il DMS acquisito da Regione del Veneto dovrà garantire l'interoperabilità con il nuovo Hub Digitale Nazionale Unico, in corso di predisposizione da parte del Ministero del Turismo (MIT). Il DMS veneto dovrà essere in grado di esportare i dati in esso contenuti verso il nuovo Hub Nazionale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i dati relativi ad: eventi e punti di interesse (POI) - in prospettiva - anche funzionalità di booking e dynamic packaging, ove il nuovo Hub Nazionale prevedesse anche un motore aggregatore (metasearch) per esporre l'offerta turistica delle regioni a livello nazionale.

6.2.3 Multidestinazione

Ciascuna risorsa dovrà essere riferita all'ambito territoriale di competenza di una particolare Organizzazione di destinazione e sarà gestibile solo dagli operatori autorizzati, ma tutte le risorse dovranno essere liberamente consultabili e utilizzabili anche dagli operatori preposti appartenenti a organizzazioni di destinazioni e IAT diversi.

Per quanto riguarda i servizi di alloggio dovrà essere assicurato il costante allineamento con l'anagrafe regionale delle strutture ricettive di Regione del Veneto tramite servizi di interoperabilità, come descritto in maggior dettaglio nel paragrafo successivo.

6.2.4 Integrazione con applicativi esistenti

Il sistema DMS dovrà esporre delle pagine web (link) che presentano i contenuti caricati per interoperare con i siti e i portali delle destinazioni, che già incorporano in questo modo i contenuti dell'attuale DMS, quali IAT, OGD e altri soggetti. L'elenco dei soggetti interessati è presentato nel paragrafo 3.2, mentre di seguito sono presentate le specifiche tecniche per l'integrazione, che dovranno essere seguite anche dal nuovo DMS, al fine di non comportare nessun onere o spesa aggiuntiva per la stazione appaltante e gli altri enti/soggetti già integrati.

La pagina web da incorporare nel sito della destinazione dovrà avere una larghezza minima di 950 pixel (vi potranno essere variazioni per eventuali personalizzazioni) e dovrà fornire e presentare i contenuti del DMS, limitando al minimo le differenze tra le due interfacce, per dare all'utente

un'esperienza di navigazione continua e coerente nel sito. Di conseguenza dovrà essere acquisito il medesimo header, footer, eventuali widget e l'url di navigazione del sito della destinazione.

Il web server del sito della destinazione dispone già di un proxy configurato che gestisce la visualizzazione dei dati in base alla richiesta dell'utente: i dati sul server del sito dell'organizzazione oppure i dati del DMS sul suo server.

Il codice della pagina fornita dal DMS dovrà avere una propria struttura indipendente e quindi il tag più esterno deve aprirsi e chiudersi nell'ambito del codice creato. Non devono essere lasciati tag "aperti".

La pagina web da integrare che sarà fornita dovrà essere accessibile tramite https e avere disponibile un certificato SSL, inoltre può usare anche il codice CSS dell'header e del footer. Per evitare problematiche inerenti alle librerie, la loro implementazione deve essere compatibile con versioni multiple di jQuery.

Le pagine web con i contenuti del DMS dovranno poter essere fornite anche in più lingue e il sito della destinazione si adatta cambiando anche gli header e i footer.

Il sistema DMS dovrà anche integrarsi agli applicativi e/o ai portali regionali e delle varie destinazioni (OGD) che già sono integrati all'attuale DMS tramite web service senza comportare nessuna spesa aggiuntiva e onere per la stazione appaltante. Di seguito sono indicate le informazioni che dovranno essere fornite, attraverso opportune chiamate.

- Trasmissione dei dati di base ai service providers: le informazioni fornite dovranno essere molto flessibili (lista degli hotel, descrizione di ogni hotel, eventuali documenti associati, camere disponibili, etc.).
- Trasmissione dei dati di base per gli articoli dello shop (es. brochures), gestibili sia digitalmente sia in forma cartacea, caricando le opportune informazioni. I dati da trasmettere sono nome, traduzioni, gruppi, tema vacanze, documenti, descrizioni e variazioni.
- Trasmissione dei dati di base per gli eventi, che dovranno essere costituiti principalmente dalle seguenti informazioni: dettagli, documenti, descrizioni, link, strutture, indirizzi e suddivisione in categorie.
- Trasmissione dei dati base di infrastrutture, ovvero di tutti quei soggetti/oggetti che non si classificano, da un punto di vista commerciale, come fornitori di servizi alloggi o extra-alberghieri, ma che rientrano ugualmente nel sistema "destinazione", infatti possono essere assegnati ad una città e quindi si dovrà poter richiedere gli elementi solo per una città o per un'intera regione. Tali elementi possono essere classificati come sport & tempo libero, wellness & salute, arte & cultura, mangia e bevi, tour e sentieri, etc. Per ciascun elemento possono essere trasmesse le seguenti informazioni: dettagli, documenti, descrizioni, link e indirizzi.
- Trasmissione dei dati di base per i pacchetti di destinazioni, che includono svariate informazioni, oltre che dettagli generali (es. descrizione, documenti, link, prezzi, l'organizzazione responsabile dell'offerta, etc.).
- Ricerca disponibilità, eventi e pacchetti destinazione. La ricerca di disponibilità dovrà fornire le informazioni basiche relative a prezzo, servizio fornito e prodotto; la ricerca di pacchetti di destinazione dovrà fornire come primo tipo di ricerca le informazioni base di tutti i pacchetti che si adattano ai criteri di ricerca, mentre il secondo tipo fornirà tutti i dettagli di un particolare pacchetto; la ricerca degli eventi, dovrà invece riportare una lista di tutti gli eventi che rientrano nel periodo richiesto.
- Trasmettere i valori chiave che sono mandatori per pacchetti dinamici di strutture, categorie, etc.
- Manipolazione degli indirizzi degli ospiti, poiché dovrà poter essere possibile aggiungere nuovi indirizzi di ospiti per richieste o prenotazioni, dove alcuni dati, quali il cognome, il paese, l'indirizzo e-mail sono sempre mandatori.

- Prenotazione, che può essere eseguita facendo rimanere in attesa la richiesta per un certo periodo da definire con il server provider.
- Salvataggio delle richieste, anziché effettuare direttamente una prenotazione. Queste possono essere di varie tipologie: richieste di offerte con parametri definiti, richieste di offerte su pacchetti specifici, richieste che raggruppano vari parametri opzionali (es. da data, a data, numero massimo di adulti, etc.), richiesta di contattare direttamente il service provider.

Per il dettaglio di ciascun servizio di competenza non regionale (destinazioni/OGD) si rimanda a quanto sopra esposto, senza escludere eventuali variazioni e personalizzazioni, mentre gli applicativi e i portali di competenza regionale e i relativi servizi, che già sono integrati all'attuale DMS, sono di seguito presentati.

- Il database dell'anagrafe regionale delle strutture ricettive è costituito da una base dati certificata, alimentata dalle istanze presentate alla Regione del Veneto dai titolari delle strutture e finalizzata a rapporti di tipo amministrativo.

Le tipologie di strutture ricettive gestite dall'anagrafe regionale sono tutte quelle previste dalla legislazione regionale vigente:

- strutture ricettive alberghiere: alberghi o hotel, residenze turistico alberghiere, villaggi albergo, alberghi diffusi
- strutture ricettive all'aperto: campeggi, villaggi turistici
- strutture ricettive complementari: alloggi turistici, case per vacanze, unità abitative ammobiliate ad uso turistico, bed & breakfast
- agriturismo
- locazioni turistiche.

Oltre alle strutture ricettive, la base dati dell'anagrafe contiene anche le strutture congressuali, che possono essere o meno ricettive, per ciascuna delle quali è disponibile una scheda informativa corredata da immagini della struttura.

Si sottolinea, data la particolare importanza che l'archivio delle strutture ricettive riveste per il database del DMS, che lo stesso non dovrà essere costruito da zero ma dovrà essere popolato inizialmente acquisendo i dati dell'anagrafe regionale ROSS 1000 e mantenuto costantemente allineato con la stessa, con cadenza almeno giornaliera.

Tanto il popolamento iniziale quanto l'allineamento successivo farà uso di appositi web services REST disponibili nell'applicativo ROSS 1000 e ai quali il DMS è chiamato ad adeguarsi, senza che vi siano costi aggiuntivi per l'amministrazione, pertanto l'impresa aggiudicataria dovrà farsi carico di:

- adeguarsi alle specifiche tecniche che già definiscono i collegamenti web services tra l'anagrafe regionale e l'attuale DMS per lo scambio dei dati;
- predisporre i web services di popolamento e costante allineamento dell'anagrafe delle strutture nel DMS invocando i web services messi a disposizione dall'anagrafe regionale.

Tra i dati messi a disposizione dall'anagrafe regionale ROSS 1000 andranno utilizzati nel sistema DMS solo quelli di interesse ai fini della gestione delle destinazioni e ai dati importati da ROSS 1000 verranno aggiunti altri dati di interesse solo del DMS.

Le stesse modalità sopra descritte relativamente ai dati istituzionali dell'anagrafe regionale delle strutture ricettive, andranno applicate per recuperare e tenere allineati negli archivi del DMS anche:

- le fotografie e la georeferenziazione delle strutture presenti sul portale turistico regionale,
- le schede informative delle strutture congressuali, comprensive delle fotografie, presenti nel database di ROSS 1000 o sul portale turistico regionale.

Anche per l'acquisizione di questi dati sono già state definite le modalità d'integrazione tra i sistemi in uso, a cui il nuovo DMS dovrà adeguarsi.

Di seguito, si riporta il dettaglio delle integrazioni tra ROSS 1000 e il DMS, il quale dovrà integrarsi con i tre web services REST già esposti dall'applicativo ROSS 1000 per gestire rispettivamente:

- l'autenticazione del chiamante DMS
- il censimento di nuove strutture ricettive che saranno trasmesse al DMS
- la memorizzazione su un'apposita nuova tabella dei codici associati nel DMS alle nuove strutture censite. Il DMS invocherà i web services di ROSS 1000 per fornire i codici con cui le strutture ricettive sono censite nello stesso DMS.

Parallelamente, il DMS dovrà esporre un web services che consenta a ROSS 1000 di trasmettere i dati di modifica e pubblicazione di una struttura ricettiva (compresa la chiusura definitiva) associando la struttura ai codici DMS precedentemente registrati.

- Il portale turistico regionale <https://www.veneto.eu/> è già integrato al DMS con dei web services e altri sono in fase di implementazione, pertanto l'impresa aggiudicataria dovrà farsi carico delle integrazioni già in esercizio e di quelle già previste, ma non ancora in produzione, secondo le configurazioni e le modalità già stabilite. Di seguito si riporta il dettaglio di quanto dovrà essere realizzato:
 - il DMS in uso consente l'importazione all'interno del portale, attraverso web services autenticati:
 - dell'elenco delle strutture ricettive e della scheda di dettaglio della singola struttura;
 - degli eventi presenti nel territorio nei vari periodi e caricati dagli IAT;
 - relativamente alle strutture ricettive, il portale turistico è in corso di evoluzione per importare dall'attuale DMS:
 - le strutture congressuali (dati che il DMS acquisisce dall'anagrafe regionale),
 - gli agriturismi che offrono il solo servizio di ristorazione,
 - gli agriturismi che offrono anche il servizio di pernottamento,
 pertanto si chiede che anche il nuovo DMS possa recepire le nuove integrazioni;
 - per la gestione delle destinazioni e dell'offerta, il portale turistico è in corso di evoluzione per importare dall'attuale DMS quanto relativo ai pacchetti Offerte (il portale reindirizzerà al DMS per il dettaglio della singola offerta), ai Club di prodotto, ma anche info-point e IAT, pertanto anche il nuovo sistema dovrà adeguarsi ed essere predisposto a queste nuove integrazioni;
 - nell'ambito del portale è disponibile una web-application "Area Operatori" che consente ai titolari di strutture ricettive di inserire immagini della propria struttura e di georeferenziarla su Google Maps, pertanto il nuovo DMS dovrà essere predisposto per l'acquisizione di questi dati.
- Il portale cultura veneto <https://www.culturaveneto.it/> è già integrato all'attuale DMS per l'importazione, attraverso API REST, di tutti gli eventi, poi opportunamente filtrati, per presentare nel portale solo quelli a carattere culturale presenti nel territorio nei vari periodi e caricati dagli IAT e dagli uffici Cultura delle Province. Il nuovo DMS dovrà quindi esporre tali

dati e consentirne l'estrazione al portale, adeguandosi alle configurazioni e a quanto già realizzato, senza che vi siano oneri aggiuntivi per la stazione appaltante.

6.3 Customer Relationship Management

Si richiede un CRM ottimizzato per rispondere alle esigenze specifiche del settore turistico: dovrà essere lo strumento di back-office che affianca gli operatori degli uffici IAT nel lavoro quotidiano per la gestione ottimizzata di risposte multilingua alle richieste di informazione dei turisti.

Il CRM deve essere funzionale e semplice da utilizzare per gli operatori al fine di consentire celerità nel reperimento delle informazioni e nella trasmissione delle stesse ai richiedenti.

6.3.1 Rete tra gli operatori degli uffici IAT

Ogni singolo ufficio deve essere in grado di collaborare con altri operatori della rete, per fornire un servizio informativo completo ed efficiente.

Gli operatori, in base al livello di autorizzazione di cui dispongono, devono poter consultare e utilizzare in qualsiasi momento tutte le informazioni e tutto il materiale messo a disposizione dagli altri uffici e dal database centrale, al fine di elaborarle e inoltrarle, in modo che arrivino puntualmente all'utente finale.

Il servizio deve permettere l'accesso alle informazioni di altre destinazioni, ad esempio: se un ospite richiede informazioni su un percorso storico, l'operatore può dare delle indicazioni complete anche se il percorso fa parte parzialmente o completamente di un'altra destinazione.

Il servizio deve assicurare la collaborazione tra più IAT per creare una rete di uffici e una rete di marketing e di vendita.

6.3.2 Gestione delle richieste e dei contatti, report e statistiche

Il CRM deve consentire agli operatori di seguire la storia dei contatti e delle richieste degli ospiti per offrire al turista un servizio personalizzato.

Più in particolare dovrà essere strutturato con moduli per la gestione dei contatti che verranno utilizzati per:

- registrare le richieste, ordinandole progressivamente
- rispondere alle richieste
- controllare lo storico delle richieste.

Le risposte dovranno essere inviate per mail ovvero stampate e postalizzate. Il sistema deve poter essere velocemente consultato anche per le risposte di persona al front-office e al telefono.

Il CRM dovrà consentire l'amministrazione delle richieste, l'archiviazione di risposte tipo a delle FAQ o richieste di evasione materiale in formato digitale che possono essere riutilizzate e aggiornate in qualsiasi momento e assemblate in base alla richiesta.

Le tipologie di informazioni da gestire sono le seguenti:

- disponibilità di camere, prezzi, promozioni, prodotti, offerte, prenotazioni di esperienze, biglietteria e gestione tour, escursioni ed allocazione posti per eventi
- materiale informativo, informazioni su eventi, manifestazioni

Il CRM integrato al data base centrale del DMS dovrà consentire l'estrapolazione in tempo reale di file, con informazioni sempre aggiornate in diversi formati e supporti da consegnare o inviare agli ospiti o utili per creare stampati, attività, eventi e proposte.

Il CRM dovrà mettere a disposizione un database dei contatti che dovrà archiviare le informazioni relative a:

- utenti

- richieste
- pacchetti
- esercizi (fornitori di servizi)

e consentire agli operatori l'estrapolazione dei contatti segmentati per attività di newsletter, e-mail marketing e fidelizzazione.

La catalogazione dei contatti e delle richieste (vedasi paragrafo precedente) in relazione a una serie di parametri tra cui, ad esempio, la tipologia del richiedente, il paese di origine e il momento della richiesta, consentirà di produrre dei report statistici relativamente a:

- tipologia e materiale informativo richiesto
- provenienza delle richieste
- modalità di risposta
- tipologia di contatti, interessi.

6.3.3 Integrazione con database centrale e altri moduli

Il CRM deve essere integrato agli altri moduli che compongono il DMS (data base centrale, CRM e sistema integrato di booking).

Dovrà consentire risposte efficaci per le più svariate richieste degli ospiti, mediante assemblaggio di brochure, testi di risposta pronti, pacchetti di informazioni pre-impostati o settati in base alla richiesta con i contenuti dinamici del DMS centrale.

6.4 Funzionalità di Booking nelle diverse modalità

La Regione del Veneto intende dotarsi di una piattaforma DMS completa, che offra anche servizi di booking e commercializzazione di alloggi, servizi, esperienze, pacchetti turistici e servizi turistici collegati (dynamic packages) sia per il singolo utente/fornitore/venditore per la vendita dei propri servizi, sia per utente/organizzazione/venditore in qualità di Booking aggregato o marketplace. La funzionalità di booking nativo dovrà essere attivata dopo la fase di avviamento, nel corso della messa a regime del sistema.

Alla funzionalità di booking nativo, in estensione di incarico ed in un secondo momento su specifica richiesta di Regione del Veneto, potrà essere eventualmente attivata l'interfaccia e/o lo sviluppo di soluzioni con funzione di metasearch, (vedi art. 8.2). In ogni caso la piattaforma DMS offerta dovrà essere dotata di tutte le funzionalità descritte in questo paragrafo e della possibilità di estensione verso metasearch.

A tal fine, il DMS del sistema regionale, oltre ai dati anagrafici, istituzionali e di informazione generale e dei servizi, dovrà essere predisposto anche per l'esportazione, l'integrazione dei dati commerciali (tariffe, riduzioni, supplementi, sconti, offerte, etc) verso motori aggregatori istituzionali e/o commerciali di ogni tipologia (editoriali, promozionali, commerciali, di booking aggregati, di marketplace o metasearch) a livello locale, regionale, nazionale e/o internazionale. Questi ultimi, in particolare, dovranno consentire di interrogare il DMS per estrarre dati e disponibilità di servizi e pacchetti turistici.

6.4.1 Gestione e commercializzazione del prodotto turistico

Dovrà essere garantita la gestione tecnologica della disponibilità e prenotazione on line (ricettivo ed extra-ricettivo, come servizi, attrazioni, eventi, escursioni).

Il sistema deve permettere di raccogliere, gestire, aggiornare e distribuire le informazioni relative all'offerta turistica di una o più livelli di destinazioni e tematismi, in relazione a diversi canali di vendita, così da consentirne anche la commercializzazione.

Il modulo di booking/dynamic packaging non deve prevedere solo la vendita di camere, ma deve essere integrato e interagire con i diversi moduli dell'intero sistema (database centrale, CRM e CMS); deve essere idoneo a supportare la vendita di prodotti turistici, attrazioni, servizi, tour, biglietteria (ossia gli stessi contenuti del data base centrale). La gestione della disponibilità deve essere applicata anche alla vendita di biglietti per attrazioni, eventi e tour.

Il sistema sarà utilizzato dai vari operatori che nel territorio assistono gli utenti, tramite funzioni di ricerca mirate e creazione di offerte. Inoltre, deve assemblare prodotti e contenuti presenti a sistema e renderli fruibili ai soggetti stabiliti dalla DGR 1045/2018:

- OGD
- Consorzi di imprese turistiche
- Uffici IAT
- Marchi d'Area, intesi come sotto-ambito di destinazione
- Club di prodotto
- Reti di impresa, operanti anche nelle destinazioni turistiche venete o ad esse trasversali
- Associazioni di rappresentanza, quali organizzazioni imprenditoriali aderenti alle organizzazioni nazionali che sottoscrivono il contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti di imprese del turismo e dell'agriturismo
- Associazioni di rappresentanza delle proprietà immobiliari e dell'intermediazione immobiliare
- Associazione Strade del vino e di altri prodotti tipici del Veneto

Ciascun soggetto, in base al ruolo ricoperto, deve poter gestire i dati (inserimento, aggiornamento, cancellazione), e/o determinare un "punto vendita", attraverso la distribuzione di informazioni e il contatto degli ospiti.

La gestione dei dati è un ruolo che dovrà essere condiviso nel caso in cui due o più organizzazioni dovessero far riferimento allo stesso ambito territoriale; mentre il ruolo di "punto vendita" deve poter visualizzare e fornire i contenuti di tutte le altre destinazioni del Veneto aggregandoli in forma dinamica per la risposta all'utenza.

Le strutture ricettive devono poter aggiornare in tempo reale disponibilità e prezzi di vendita delle proprie camere, creare offerte speciali e verificare le prenotazioni ricevute.

Gli amministratori del sistema devono poter configurare in modo autonomo tutte le configurazioni e impostazioni (tipologie, servizi, dotazioni).

Dovranno essere altresì garantiti:

- processo di prenotazione
- sistema di pagamento on line
- statistiche sulle prenotazioni

6.4.2 Interfacce con Gestionali (PMS), Channel Manager e altre piattaforme e gestionali di booking

Il sistema di booking integrato nel DMS, oltre a gestire la funzione di prenotazione per singoli operatori e per le organizzazioni di questi ultimi, attraverso booking aggregati o marketplace, nonché a possedere le caratteristiche tecnologiche necessarie per interfacciare o sviluppare in forma estensiva anche soluzioni di metasearch attraverso moduli aggiuntivi, deve poter consentire all'operatore/organizzazione di scambiare dati con i principali software di gestione dei servizi ricettivi e con i channel manager maggiormente in uso presso gli operatori stessi, nonché di consentire a questi ultimi di gestire la presenza e la prenotabilità su un cruscotto unitario per quanto concerne i canali commerciali attivati nell'ambito regionale dalle organizzazioni accreditate ed abilitate, selezionando e caricando i canali attivi nella intera regione. La funzione deve essere resa senza limiti di portata, sia in entrata (fornitori di prodotti e servizi turistici), sia in uscita (multicanalità e piattaforme di commercializzazione interfacciate).

Possibilità di widget booking, ossia un modulo web che può essere inserito in siti web e portali configurati dai singoli operatori per la prenotazione della propria struttura ricettiva o dalle organizzazioni territoriali, di destinazione, servizio e prodotto.

6.5 Funzionalità di Content Management System

Si tratta di funzionalità che la piattaforma deve mettere a disposizione dei propri utenti (uffici regionali, uffici IAT, organizzazioni di destinazione) per consentire a questi di gestire e/o creare siti web di promozione delle proprie destinazioni e/o siti tematici sui quali poter praticare anche la vendita di servizi e/o pacchetti turistici, ovvero servizi turistici collegati (dynamic packages).

Ciò risponde alle esigenze di destination marketing, promozione e valorizzazione del territorio, delle destinazioni e di altri soggetti, su canali web, mobile, tv channel, totem multimediali, touchscreen, social network.

La funzione di CMS, integrata nel DMS, ha il compito di facilitare la diffusione di dati su siti vetrina, attraverso la personalizzazione di siti già presenti nel sistema o di utilizzare dati attraverso web client, per pubblicazione di siti web turistici e svincolare gli operatori da conoscenze tecniche specifiche di programmazione Web, al fine di proporre servizi e destinazioni on line.

La funzione di CMS integrata nel DMS deve consentire di pubblicare siti web già facilmente personalizzabili per le destinazioni (singole, tematiche, uniche, etc.), completi di tutte le funzionalità indispensabili ad una destinazione turistica.

Principali servizi richiesti:

- ricerche: alloggi, attrazioni, eventi, ristoranti, attività, prenotazioni, etc.
- richiesta brochure
- gestione contenuti multimediali: video, audio, foto
- gestione multilingua di portali turistici
- pianificazione degli itinerari di viaggio
- mappatura dinamica, ricerca per “cosa fare” o “cosa c’è vicino”
- moduli per la gestione di più social network.

Art. 7 Requisiti dei servizi di predisposizione e avvio del sistema

La fase iniziale di predisposizione e avvio del sistema DMS avrà lo scopo di replicare la situazione attuale, rendendo attive e utilizzabili dalla rete degli uffici IAT, nonché dalle organizzazioni di destinazioni laddove già costituite, le funzionalità già oggi in essere nel sistema attualmente in uso dalla rete IAT e cioè le funzionalità di database centrale e CRM, in particolar modo per quanto riguarda la gestione degli eventi e manifestazioni, delle brochure, la gestione delle informazioni dei prodotti dei fornitori di servizi (alloggi, esperienze, servizi e pacchetti). Dovranno essere altresì migrati i contenuti attuali con le relative integrazioni attive; dovrà inoltre essere formato adeguatamente il personale incaricato dell’utilizzo del prodotto in modo da far sì, in ultima analisi, che il passaggio dal vecchio al nuovo sistema avvenga senza traumi e in soluzione di continuità.

In questa fase verrà costituito un gruppo di lavoro “cabina di regia”, guidato dalla Direzione Turismo della Regione del Veneto e a cui parteciperà personale in rappresentanza delle varie strutture coinvolte nel progetto (IAT, OGD, etc.) che avrà lo scopo di coordinare, in concerto con il personale dell’impresa aggiudicataria, la messa a punto di tutte le attività che consentano di iniziare il lavoro con il nuovo DMS.

L’impresa aggiudicataria dovrà fornire, tramite proprie risorse, nella fase iniziale di predisposizione e avvio del sistema DMS i servizi che riguardano:

- la personalizzazione del sistema, adeguandolo alle specificità della Regione del Veneto e degli operatori delle destinazioni
- la definizione degli assetti territoriali delle destinazioni

- il recupero dei dati e dei contenuti del sistema esistente e la loro migrazione nel nuovo DMS
- l'attivazione dei servizi di interoperabilità con l'anagrafe regionale delle strutture ricettive, con il portale turistico regionale e con il portale cultura veneto, come descritto nel paragrafo dedicato
- la definizione dei ruoli dei diversi operatori di back office, l'individuazione delle persone associate ai ruoli per ciascuna struttura e la loro identificazione e profilazione
- la somministrazione dei corsi di formazione agli operatori che utilizzeranno le varie funzionalità del sistema.

I partecipanti alla gara dovranno presentare il proprio progetto di avviamento del sistema con tutte le attività da svolgere e i tempi di realizzazione, comprensivi di un piano di formazione degli operatori. Il progetto di avviamento del sistema dovrà completarsi al massimo entro 3 mesi dalla data di stipula del contratto e la sua conclusione sarà oggetto della verifica di conformità.

7.1 Recupero dei dati e dei contenuti dal sistema esistente

Tutti i dati presenti nell'attuale DMS dovranno essere importati nel nuovo sistema, fatte salve eventuali limitazioni da concordare con la struttura regionale di competenza. Inoltre, dovranno essere mantenute le relazioni esistenti tra i dati stessi, ad es. le relazioni tra eventi e offerte commerciali. Pertanto, si ritiene opportuno fornire un quadro quantitativo di massima dei principali dati e contenuti da recuperare dal sistema in uso. I numeri sotto riportati devono essere letti come ordini di grandezza e sono forniti allo scopo di consentire ai partecipanti alla gara di stimare il lavoro richiesto per portare a termine la migrazione. Si precisa che le modalità di importazione saranno definite durante la fase iniziale di predisposizione, poiché i dati dovranno essere migrati nel nuovo sistema, prima della sua messa in esercizio, al fine di fornire una soluzione di continuità rispetto al sistema precedente.

- Eventi e manifestazioni: circa 66.000

Si tratta degli eventi e delle manifestazioni ricorrenti, cioè che si ripetono di anno in anno, e quindi è opportuno salvare a differenza degli eventi una-tantum; nel sistema attuale sono composti di parti testuali, immagini e pdf collegati tra loro.

- Brochure, mappe e file utili: circa 1520

Cataloghi, guide, depliant, mappe e altri file che riportano informazioni di utilità per il turista (orari di apertura e tariffe dei musei, etc.); sono tutti file in formato pdf scaricabili liberamente dal sistema e associabili via link alle e-mail di risposta e alle risposte tipo.

- Risposte Tipo e Pacchetti Info: circa 1228

Le Risposte Tipo sono testi di risposta a domande frequenti già preparati in diverse lingue che contengono anche elementi grafici, i Pacchetti Info sono costituiti da una risposta tipo più una serie di link che permettono di scaricare risorse in formato pdf (depliant, mappe e file utili); entrambi possono essere utilizzati dall'operatore così come sono o integrandoli e modificandoli a seconda delle necessità.

- Contatti utenti: circa 3265

Sono i dati relativi ai contatti effettuati dai turisti presso gli uffici IAT e contengono sia i dati anagrafici dei turisti che si sono rivolti all'ufficio, sia le richieste da loro espresse; si ritiene opportuno mantenerli per finalità di marketing, campagne promozionali, spedizioni di newsletter.

- Strutture ricettive (alloggi): circa 10138

Si tratta di tutte le strutture ricettive che sono state censite nel DMS e identificate con un apposito codice che poi è riportato come riferimento nell'anagrafe regionale e che per tale ragione dovrà essere mantenuto in soluzione di continuità rispetto al sistema in uso.

- Prodotti configurati: 1669

Prodotti quali alloggi, pacchetti o servizi aggiuntivi.

- POI e itinerari: 7577

Si intendono i temi informativi quali monumenti, itinerari, ristoranti, musei, bar, chiese, attività sportive, negozi, centri benessere, etc.

- Utenti IAT: 215

Utenti con profilo di accesso ai dati di base (fornitori, POI, eventi). Non vi è la creazione e la modifica da parte dei fornitori.

L'accesso è agli indirizzi, all'info richiesta e ai reports.

- Utenti IAT admin: 103

Utenti con profilo di accesso ai dati di base (fornitori, POI, eventi, pacchetti). Non vi è la creazione e la modifica da parte dei fornitori.

L'accesso è agli indirizzi, all'info richiesta, alle transazioni, ai reports.

- Utenti reti di impresa: 33

Utenti con profilo di accesso ai contenuti legati alle specifiche esigenze della rete in oggetto.

- Organizzazioni: 74

Suddivisione di configurazione della destinazione stabilita da attribuzioni geografiche, con possibilità di costruire relazioni gerarchiche e trasversali tra le stesse con elevato grado di flessibilità.

- Fornitori: fornitori di servizi e prodotti che possono essere offerti e prenotati, così suddivisi: Strutture ricettive: 3.917 (servizi di alloggio)
- Strutture ricettive: 5.859 (prodotti di alloggio)
- Strutture ricettive: 5.064 (prodotti di alloggio camera)
- Strutture ricettive: 751 (prodotti di alloggio appartamento)
- Fornitori: 413 (esperienze)
- Fornitori: 676 (servizi esperienze)
- Fornitori: 846 (prodotti esperienze)

- Utenti operatori: 10.522
- Utenti web client configurati e che eseguono l'accesso: 9.989

7.2 Piano della formazione

Per quanto riguarda la formazione le esigenze sono le seguenti:

- fornire a tutti gli operatori degli uffici IAT e delle destinazioni, che chiameremo utenti "base", una prima formazione che riguardi tutti gli aspetti del sistema che andranno a utilizzare; questa formazione dovrà essere impartita da parte del personale dell'impresa aggiudicataria
- oltre agli utenti base verrà individuato un gruppo ristretto di "utenti formatori" a cui dovrà essere fornita una preparazione più approfondita da parte del personale dell'impresa aggiudicataria; gli utenti formatori terranno poi ulteriori corsi di formazione o di approfondimento sul territorio agli utenti base ed eventualmente forniranno assistenza in loco nella fase di avviamento all'utilizzo del sistema.

Il dimensionamento delle 2 tipologie di utenti può essere desunto dai dati inseriti all'art. 7.1. Tuttavia, si precisa che tali dati sono approssimati e riguardano unicamente la fase di avvio del sistema e gli utenti che fanno parte degli uffici IAT e delle organizzazioni di destinazioni già costituite.

A regime si aggiungeranno ulteriori utenti, non solo per la possibile variazione degli incaricati negli uffici IAT e nelle organizzazioni di destinazioni o per la nascita di nuove organizzazioni di destinazioni, ma anche per l'adesione all'utilizzo del DMS di operatori turistici aggregati e di altri soggetti pubblici o privati. Si veda a proposito, per un quadro completo, l'art. 4.2.1 relativo ad attori e attività.

La Direzione ICT e Agenda Digitale di Regione del Veneto dispone di aule di formazione che potranno essere utilizzate per l'erogazione dei corsi di formazione. La ditta aggiudicataria dovrà però anche predisporre delle sessioni di formazione da svolgersi da remoto, tramite apposite piattaforme.

I partecipanti alla gara, come risposta alle esigenze sopra esposte, dovranno presentare una propria proposta di piano della formazione, che sarà parte integrante del progetto di avviamento del sistema, e andrà a illustrare le azioni che si prevede di intraprendere per formare gli utilizzatori del prodotto, i contenuti degli interventi formativi, le modalità e i tempi di erogazione, i materiali didattici e gli

strumenti da utilizzare. La proposta presentata potrà essere rimodulata dalla cabina di regia prima dell'inizio vero e proprio delle attività. Si precisa che tutta l'attività di formazione dovrà essere erogata in lingua italiana, da parte di persone che parlano fluentemente e correttamente la lingua.

7.3 Progetto di avviamento del sistema

I partecipanti alla gara dovranno predisporre nell'offerta tecnica un piano di progetto per l'avviamento del sistema, redatto secondo i principi e le metodologie del project management, con la pianificazione di tutte le attività che dovranno essere completate nella fase di avvio stessa. Nel piano di progetto andranno riportate almeno le attività da compiere, ciascuna con responsabilità e tempi, i vincoli tra le diverse attività, le milestone e le modalità di controllo del progetto, l'eventuale piano dei rischi, il diagramma temporale di Gantt di attuazione del piano con le attività e le milestone previste.

I partecipanti alla gara dovranno indicare nell'offerta economica il costo a corpo onnicomprensivo del progetto di avvio.

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione, tra le altre risorse, una figura professionale con esperienza di project management per partecipare ai lavori della cabina di regia e che si porrà come referente unico dell'aggiudicatario per qualsiasi contatto richiesto da parte della Regione del Veneto. Le risorse dell'aggiudicatario dovranno essere disponibili da una sede operativa presente sul territorio italiano e parlare fluentemente e correttamente la lingua italiana.

Il piano di progetto potrà essere eventualmente rimodulato su richiesta della cabina di regia prima dell'inizio vero e proprio delle attività.

Art. 8 Requisiti dei servizi di supporto e assistenza e degli ulteriori servizi professionali a consumo

Terminata la fase iniziale di predisposizione e di avvio del sistema e una volta iniziato l'utilizzo del prodotto da parte degli addetti degli uffici IAT e delle organizzazioni di destinazioni, dovranno iniziare le attività di supporto e assistenza che l'aggiudicatario dovrà fornire in maniera continuativa agli utilizzatori del DMS per tutta la durata dell'appalto.

La Regione del Veneto potrà inoltre chiedere all'aggiudicatario la prestazione, tramite proprie risorse, di servizi professionali che potranno riguardare sia attività formative, che attività più prettamente informatiche.

8.1 Servizi di supporto, assistenza ed help desk

Il servizio di supporto e assistenza agli operatori che utilizzano il sistema dovrà essere erogato in maniera continuativa per tutta la durata dell'appalto da parte di personale dell'impresa aggiudicataria. Per rispondere in maniera efficace alle esigenze degli operatori l'impresa aggiudicataria dovrà istituire un servizio di help desk che avrà il compito di raccogliere, prendere in carico e risolvere le problematiche segnalate dall'utenza. L'assistenza potrà riguardare sia chiarimenti da fornire all'operatore che non sa o non ricorda come svolgere un determinato compito, sia la correzione di errori o malfunzionamenti eventualmente manifestati dal software messo a disposizione.

Per quanto riguarda gli errori e malfunzionamenti si precisa che dovranno essere risolti non solo i problemi imputabili al software ma anche quelli causati da un errato utilizzo da parte degli utenti (per es. ripristino di una porzione di dati da un backup precedente, a seguito di una cancellazione accidentale da parte dell'utente).

Il servizio di help desk dovrà essere accessibile sia telefonicamente che tramite e-mail. Nel caso di chiamata telefonica l'utente dovrà ricevere risposta da un operatore umano che si esprima correttamente in lingua italiana e anche le e-mail dovranno essere trasmesse in lingua italiana.

L'help desk dovrà supportare un sistema di ticketing in modo che ogni chiamata possa essere tracciata e seguita in tutto il suo ciclo di vita, sia quando la risposta sarà immediata sia qualora l'intervento richiesto sia più complesso e di non immediata soluzione. L'utente chiamante dovrà essere notificato almeno dell'apertura e della chiusura del ticket relativo alla chiamata. Sarà valutata positivamente la disponibilità data all'utente di uno strumento automatico che gli consenta di seguire lo stato di avanzamento della lavorazione della propria richiesta.

Nell'offerta tecnica i partecipanti alla gara dovranno descrivere come intendono organizzare la struttura di help desk, specificando il numero di addetti messi a disposizione e se questi lavorano in esclusiva per gli utenti della Regione del Veneto oppure se si tratta di risorse condivise anche con altri clienti ed in tal caso dovrà essere indicato il numero totale di utenti del servizio.

Dovranno inoltre descrivere le procedure e gli strumenti proposti: le regole di ingaggio, gli strumenti previsti per l'apertura e la gestione delle chiamate, gli strumenti di monitoraggio messi a disposizione ed esplicitare i livelli di servizio offerti, ad esempio: entro quanti secondi viene garantita la risposta a una chiamata telefonica, entro quanto tempo viene aperto un ticket dalla chiamata telefonica o dalla ricezione della mail, entro quanto tempo viene garantita la risoluzione della richiesta, etc.

Il supporto e l'assistenza non si esauriscono nella sola attività di help desk.

Sono comprese nel supporto e assistenza anche il completamento e la messa a regime del sistema DMS, cioè la messa in funzione di tutte le ulteriori funzionalità previste dal nuovo sistema DMS, come descritto all'articolo 6, e quelle che non sono già state attivate nella fase di start-up, indicata nell'articolo 7, che prevede la partenza del sistema con un sottoinsieme di funzionalità analoghe a quelle del sistema attualmente in uso.

Sono comprese nel supporto e assistenza le attività che si rendono necessarie per consentire l'ampliamento della base di utenza del sistema DMS con l'estensione alle nuove organizzazioni di destinazioni via via che le stesse saranno formate e operative, agli operatori turistici aggregati e agli altri soggetti pubblici o privati. Si precisa che i servizi di supporto, assistenza ed help desk devono riguardare sempre l'intera base di utenza del DMS senza aggravio di costi per la stazione appaltante all'aumentare dell'utenza.

È compresa nel supporto e assistenza la messa a disposizione delle eventuali nuove versioni del software DMS rilasciate dal fornitore dello stesso con tutti gli eventuali adeguamenti che si rendessero necessari per garantire la continuità del servizio, la disponibilità dei dati e dei contenuti presenti o il rilascio di nuove funzionalità.

È compresa nel supporto e assistenza la fornitura di una copia completa di tutti i dati e i contenuti del DMS, da rendere disponibile in un formato da concordare alla conclusione dell'appalto, e la collaborazione da fornire all'eventuale nuovo aggiudicatario per la migrazione degli stessi nel nuovo sistema.

I partecipanti alla gara potranno inoltre indicare nell'offerta tecnica altre migliorie e attività aggiuntive che intendono proporre per aumentare la qualità del servizio di supporto e assistenza offerto.

Tutte le attività che fanno parte dei servizi di supporto, assistenza ed help desk dovranno essere quotate dai partecipanti alla gara nell'offerta economica con un canone annuo onnicomprensivo.

L'aggiudicatario nel corso del contratto non potrà richiedere pagamenti aggiuntivi sulla base di servizi professionali a consumo per le attività comprese nei servizi di supporto, assistenza ed help desk.

8.2 Servizi professionali a consumo

La Regione del Veneto si riserva la facoltà di chiedere all'aggiudicatario la prestazione, tramite proprie risorse, di servizi professionali a consumo durante tutta la durata del contratto.

Tali prestazioni potranno consistere in:

- ulteriori attività di formazione aggiuntiva rispetto a quella già erogata nel progetto di avvio
- personalizzazioni del software per un migliore adeguamento al contesto turistico regionale
- realizzazione di funzioni di interoperabilità con altri siti, portali e applicazioni esterne al DMS
- realizzazione di siti web attraverso interfaccia grafica definita/output dati predefinito.

Un caso particolare di servizio professionale a consumo che si ritiene opportuno evidenziare è quello della messa in opera del sistema di booking centralizzato on line. Nel paragrafo 6.4 è stata richiesta la presenza nel DMS di un sistema di booking a disposizione degli operatori di back office e la possibilità che il DMS sia in grado di permettere la costruzione di un sistema di booking aggregato centralizzato.

L'effettiva costruzione di un sistema di booking on line e dove integrare i widget, che consentano la prenotazione, oltre a quali funzioni servano al turista, dovrà avvenire a seguito dell'interfacciamento con il portale turistico regionale ed eventuale di altri sistemi da individuare. Quindi fatte salve l'operatività del booking nativo a servizio degli uffici e la possibilità di costruire il sistema di booking aggregato e/o marketplace, che devono essere garantite senza alcun costo aggiuntivo, al netto delle eventuali personalizzazioni aggiuntive richieste rispetto alle soluzioni che saranno evidenziate nella offerta del fornitore aggiudicatario, l'effettiva realizzazione di un motore aggregatore o booking metasearch richiederà l'erogazione di prestazioni aggiuntive a consumo in un momento successivo all'entrata a regime del DMS.

Si precisa che tutte le prestazioni dovranno essere svolte esclusivamente su richiesta della Regione del Veneto e non anche degli altri attori coinvolti nell'utilizzo del sistema DMS: restano pertanto di competenza del contratto con il fornitore solo ed esclusivamente le prestazioni richieste dalla Regione Veneto.

Ad esempio, se una determinata organizzazione di destinazioni richiedesse l'utilizzo di template e siti predisposti già presenti nella funzione del CMS integrato nel DMS per la realizzazione di un proprio sito web rivolto ai turisti e per promuovere il territorio di propria competenza, dovrà agire autonomamente e, per le personalizzazioni aggiuntive non previste nel contratto con il fornitore, non potrà utilizzare le giornate previste dal presente contratto per i servizi professionali a consumo.

Le risorse che dovranno essere messe a disposizione per svolgere le attività dovranno essere in possesso di adeguate competenze professionali in diversi campi, a seconda dell'attività richiesta.

Nell'offerta economica i partecipanti alla gara dovranno indicare un costo unico per giornata-uomo di figure professionali anche diverse e cioè un costo equivalente di giornata-uomo per i servizi professionali a consumo.

Il numero massimo di giornate uomo equivalenti che si intende acquisire relativamente ai servizi professionali a consumo è pari a 300 complessive per l'intera durata dell'appalto.

La Regione si riserva la facoltà di utilizzare le giornate a consumo, fino al numero massimo richiesto, durante tutta la durata dell'appalto. L'utilizzo avverrà solo su richiesta in base alle necessità che emergeranno nel corso del tempo e solo le giornate effettivamente utilizzate saranno oggetto di pagamento. La Regione del Veneto si riserva altresì la facoltà di non utilizzare alcuna giornata qualora non ne ravvisasse la necessità. L'aggiudicatario non ha pertanto alcuna garanzia di reale utilizzo delle giornate offerte e non potrà accampare alcun diritto economico riguardo alle stesse.

Per l'utilizzo delle giornate professionali a consumo dovrà essere seguito il seguente iter:

- Regione del Veneto presenterà una richiesta di intervento all'aggiudicatario, esponendone i requisiti;
- Il fornitore, entro 5 giorni dalla richiesta, proporrà una soluzione che soddisfi i requisiti richiesti, specificando le soluzioni tecniche adottate e darà una stima del costo dell'intervento in termini di giornate uomo equivalenti;
- Regione del Veneto valuterà la soluzione proposta e la stima del costo e:
 - in caso di approvazione, autorizzerà l'aggiudicatario all'intervento sulla base della soluzione proposta e del costo stimato, che diventerà vincolante;
 - in caso di non approvazione, chiederà all'aggiudicatario le opportune modifiche oppure rinuncerà all'intervento;

- al termine dell'intervento l'aggiudicatario comunicherà alla Regione del Veneto l'avvenuta esecuzione dell'intervento;
- Regione del Veneto verificherà la corretta esecuzione dell'intervento:
 - in caso di approvazione, ne darà comunicazione all'aggiudicatario; l'intervento diventa fatturabile per un numero di giornate pari al minimo tra quelle stimate inizialmente e quelle effettivamente impiegate
 - in caso contrario Regione del Veneto comunicherà all'aggiudicatario le eventuali anomalie riscontrate e le relative correzioni da apportare, l'aggiudicatario apporterà le modifiche richieste, senza che ciò comporti ulteriori costi per Regione, e al termine comunicherà nuovamente la conclusione dell'intervento alla Regione, che effettuerà una nuova verifica.

Le richieste e le risposte previste dal precedente iter dovranno avvenire sempre in forma scritta, per lettera o anche via e-mail. Sarà facoltà di Regione del Veneto richiedere, qualora lo ritenga opportuno, la produzione di una documentazione tecnica che descriva l'intervento secondo gli standard documentali informatici (modello specifiche funzionali o specifiche preliminari).

In nessun caso il fornitore potrà rendicontare attività che non siano state preventivamente concordate con Regione del Veneto, né rendicontare interventi per un numero di giornate superiore a quelle stimate, con stima approvata da Regione del Veneto, né rendicontare attività che non abbiano ottenuto la verifica positiva da parte di Regione del Veneto.

PARTE II: CLAUSOLE CONTRATTUALI

1. Oggetto

Il presente appalto riguarda la fornitura di un Destination Management System (DMS) a supporto delle destinazioni del territorio di Regione del Veneto per attività di accoglienza turistica e promocommercializzazione dei prodotti turistici. Il sistema dovrà essere costituito da un'unica soluzione software con componenti funzionanti in maniera integrata tra loro: un database centralizzato, un gestionale di Customer Relationship Management (CRM) per la gestione delle informazioni, un sistema integrato di booking per prenotazione e vendita di servizi e prodotti turistici e funzionalità di Content Management System (CMS) per pubblicazioni sul web. L'appalto prevede una fase iniziale di predisposizione e avvio che comprende l'allineamento del nuovo sistema a quello attualmente in uso, con migrazione dei dati, personalizzazioni e integrazioni verso altri sistemi. Inoltre, sono previsti servizi di assistenza e supporto all'utenza e delle giornate a consumo da utilizzare per attività di formazione e ulteriori personalizzazioni.

2. Durata

Il contratto di cui al presente appalto avrà la durata di 60 mesi (*sessanta*). La durata del contratto potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario (fino ad un massimo di 6 mesi) alla conclusione delle procedure di individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

3 Corrispettivi e modalità di fatturazione

3.1 Entità dell'appalto

L'importo a base d'asta, per l'intera durata dell'appalto ammonta ad Euro 570.000,00 iva esclusa. I costi da interferenza sono quantificati pari a zero trattandosi di servizi svolti da remoto e da servizi di natura intellettuale (determinazione ex Avcp – ora Anac – n. 3/2008). Ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D.Lgs. n. 50/2016, non sussiste l'obbligo di indicare in offerta economica i costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'importo di aggiudicazione si intende onnicomprensivo di tutti i costi ed oneri (generali e particolari) in conformità alle norme ed alle prescrizioni del presente Capitolato speciale.

L'Amministrazione, entro la scadenza contrattuale, si riserverà la facoltà di aumentare o diminuire le prestazioni relative fino alla concorrenza massima di un quinto dell'importo contrattuale, che l'esecutore è tenuto ad eseguire, previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, in ossequio all'articolo 106, comma 12, del D.Lgs. n. 50/2016. In caso di aumento la garanzia di cui al successivo art. 9 dovrà essere adeguatamente integrata.

3.2 Termini e modalità di fatturazione e di pagamento

Il Costo del progetto di avvio (CAVV) sarà corrisposto in un'unica soluzione all'esito positivo della verifica di conformità del progetto di avvio, successivamente al rilascio da parte dell'Amministrazione del certificato di accettazione, necessario per la messa in esercizio (si veda quanto previsto dal successivo art. 12) e del relativo certificato di pagamento.

Il Canone annuo per l'utilizzo della piattaforma DMS (CIDMS) e il Canone annuo per i servizi di supporto, assistenza ed help-desk (CSASS) saranno corrisposti mediante canone trimestrale posticipato, calcolato sulla base degli importi indicati in offerta economica. I relativi canoni decorreranno dalla messa in esercizio del

sistema, certificata dalla verifica di conformità dello stesso con esito positivo (si veda quanto previsto dal successivo art. 4). Si precisa che l'aggiudicatario percepirà tali canoni solo per il periodo di effettivo utilizzo del servizio da parte dell'Amministrazione regionale.

La contabilizzazione e corresponsione dei servizi professionali verrà realizzata trimestralmente sulla base del numero di Giornate uomo equivalenti (GE) impiegate nel periodo che hanno portato al rilascio di uno o più deliverable (sia esso un documento o il rilascio di un modulo applicativo o una attività di formazione effettuata), approvato a seguito di opportuna verifica di conformità. La richiesta di suddetti servizi viene formalizzata mediante una comunicazione dell'Amministrazione. Al termine di ciascun trimestre e comunque non oltre i cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento, il Responsabile delle attività contrattuali predisporrà e firmerà un "Consuntivo Attività", dichiarando l'impegno, in termini di giornate/persona, effettivamente erogati, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Direttore dell'esecuzione ed essere allegato alla fatturazione. La fatturazione laddove trimestrale dovrà avere le seguenti scadenze: 31 marzo, 30 giugno, 30 settembre, 31 dicembre. L'avvio contrattuale all'interno di un trimestre non modifica il piano di fatturazione che manterrà dunque le scadenze sopra indicate.

Il Direttore dell'esecuzione contrattuale provvederà al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stesso, assicurandone la regolare esecuzione e verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali.

Entro la scadenza di ogni trimestre, verificata la qualità erogata (Canone annuo per l'utilizzo della piattaforma DMS e Canone annuo per i servizi di supporto, assistenza ed help-desk), all'esito di ciascun trimestre, sulla base dei consuntivi attività firmati e approvati (servizi professionali) si procederà alla redazione e trasmissione al fornitore del Certificato di pagamento che autorizzerà quest'ultimo all'emissione della fattura (art. 113 bis del D.Lgs n. 50/2016).

L'aggiudicatario dovrà presentare per i servizi resi una fattura elettronica, secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013, entrato in vigore il 6 giugno 2013 e successive modifiche ed integrazioni, dettagliata in voci, cumulativa dei corrispettivi dovuti per ogni specifico servizio erogato. Nel caso di Raggruppamento Temporaneo d'Imprese, ciascuna Impresa, relativamente ai servizi dalla medesima svolti, corrispondenti alla ripartizione delle attività, emetterà le relative fatture elettroniche. La Stazione Appaltante - in virtù del mandato speciale con rappresentanza dell'impresa mandataria - si relazionerà solo con quest'ultima, restando estranea ai rapporti intercorrenti tra i soggetti componenti il raggruppamento. Conseguentemente i pagamenti verranno effettuati esclusivamente a favore della capogruppo, pur se in presenza di fatturazioni separate dei singoli associati. La fattura dovrà essere espressa in lingua italiana.

Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato dalla Stazione Appaltante in coerenza con gli obblighi previsti dalla Legge n. 248 del 04/08/06, a mezzo mandato a 30 gg dalla data di ricevimento della fattura che dovrà essere emessa dall'aggiudicatario successivamente alla verifica funzionale e al ricevimento del certificato di pagamento da parte del Responsabile del procedimento ed è in ogni caso subordinato all'esaurimento delle procedure amministrative/contabili proprie dell'Amministrazione regionale. Eventuali contestazioni interromperanno detti termini.

Il pagamento è in ogni caso subordinato alla verifica delle fatture, nonché al regolare svolgimento delle procedure amministrative/contabili proprie dell'Amministrazione regionale nel rispetto della normativa vigente. Eventuali contestazioni interromperanno detti termini. La fattura dovrà essere espressa in lingua italiana. In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 231 del 09/10/2002, così come modificato dal D.Lgs. n. 192 del 09/11/2012.

Per il contratto in essere, il Codice Univoco Ufficio da indicare nelle fatture indirizzate a questa struttura è il seguente: 350EDA.

In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, così come modificato dal D.Lgs 09/11/2012 n. 192.

Sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva (art. 29, comma 5 bis del D.Lgs n. 50/2016).

3.3 La fatturazione elettronica

Le fatture emesse dal Fornitore devono essere trasmesse in forma elettronica ai sensi della Legge 244/2007, art.1, commi da 209 a 214, secondo il nuovo formato utilizzato sia per la fatturazione elettronica verso la PA sia per la fatturazione elettronica tra privati, secondo un unico tracciato XML e sempre attraverso il Sistema di Interscambio (SdI) come previsto dal D.lgs. n. 127/2015. Regione del Veneto provvederà a comunicare al Fornitore il Codice Univoco Ufficio che consente al Sistema di Interscambio (SdI), gestito dall'Agenzia delle Entrate, di recapitare correttamente la fattura elettronica all'ufficio destinatario.

Oltre al Codice Univoco Ufficio, che deve essere inserito obbligatoriamente nell'elemento "Codice Destinatario" del tracciato della fattura elettronica, è necessario altresì indicare nella fattura anche le seguenti informazioni:

- a. **CIG**, ossia il Codice Identificativo Gara, codice univoco a livello nazionale che consente di identificare il contratto di riferimento, già comunicato a codesta impresa al momento del perfezionamento del contratto stesso
- b. **Estremi dell'impegno contabile**, che dovrà essere inserito nel blocco informativo 2.2.1.15 del tracciato fattura elettronica e consentirà a questa Amministrazione di acquisire automaticamente le fatture elettroniche ed archivarle correttamente nel sistema di contabilità, velocizzando in tal modo anche le operazioni di pagamento.

I soggetti non residenti in Italia che agiscono come fornitori della PA sono esclusi, alla data di pubblicazione del Bando, dall'obbligo di fatturazione elettronica, In tale caso, perdurando l'esclusione la fattura dovrà essere trasmessa alla Direzione ICT e Agenda Digitale via pec all'indirizzo ictagendadigitale@pec.regione.veneto.it

In ogni caso le fatture:

- dovranno esporre il dettaglio analitico della natura dei singoli servizi prestati, dell'ufficio o struttura della Direzione ICT e Agenda Digitale che ne abbia beneficiato, dei prezzi unitari per tipologia di servizio, delle quantità erogate (in termini di movimentazioni effettuate) e del prezzo complessivo per tipologia di servizio;
- dovranno comunque contenere ogni elemento utile all'esatta comprensione dei loro valori economici di composizione.
- dovranno tassativamente riportare il Codice Univoco Ufficio poiché, tenuto conto della particolare coerenza della normativa in questione, l'invio di fatture prive di codici comporterà la restituzione al fornitore della fattura medesima.

La Direzione ICT e Agenda Digitale potrà richiedere modalità documentative diverse e più dettagliate in ordine al fatturato.

Ove corredate dei documenti di cui sopra, il pagamento delle fatture avverrà, presso i recapiti bancari indicati dal Fornitore, entro 30 (trenta) giorni dalla data della loro emissione, previa verifica:

- del D.U.R.C. del Fornitore e degli eventuali subappaltatori in corso di validità acquisito d'ufficio dalla Direzione ICT e Agenda Digitale in caso di fornitore con sede in Italia;
- della regolarità del Fornitore ai sensi dell'art. 48-bis del D.P.R. 602/1973, e relative disposizioni di attuazione in caso di fornitore con sede in Italia.

La Direzione ICT e Agenda Digitale potrà compensare, ai sensi dell'articolo 1241 c.c., quanto dovuto al Fornitore a titolo di corrispettivo con gli importi che quest'ultimo sia tenuto a versare alla stessa a titolo di penale o a qualunque altro titolo, nelle ipotesi previste nel presente Capitolato.

Non saranno opponibili alla Direzione ICT e Agenda Digitale e non produrranno né il decorso dei termini di pagamento né l'esigibilità dei relativi crediti:

- le fatture, espressamente contestate, che non contengano le informazioni di cui al precedente

- comma 5° o non siano corredate della documentazione richiesta;
- le fatture espressamente contestate dalla Direzione ICT e Agenda Digitale, in tutto o in parte per fondate ragioni.

La Direzione ICT e Agenda Digitale, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti all'Appaltatore cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali (art. 1460 C.C.). Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi di pagamento dei corrispettivi dovuti, l'Appaltatore potrà sospendere il relativo servizio.

3.4 Legge 136/2010 sulla tracciabilità finanziaria

Ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, tutti i movimenti finanziari relativi ai servizi descritti dovranno essere registrati dall'Appaltatore, subappaltatori e subcontraenti della filiera dell'impresa aggiudicataria su conto corrente dedicato alle commesse pubbliche e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, salvo le eccezioni previste dal comma 3 dell'articolo 3 della medesima Legge 136/2010.

Il bonifico bancario o postale dovrà riportare il codice CIG di riferimento.

La fattura ed ogni richiesta di pagamento alla Direzione ICT e Agenda Digitale dovranno riportare il codice sopraindicato e l'indicazione del conto corrente dedicato su cui effettuare il bonifico.

L'Appaltatore, i subappaltatori e i subcontraenti della filiera dell'impresa aggiudicataria dovranno comunicare alla Direzione ICT e Agenda Digitale, prima della stipula del contratto, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato alle commesse pubbliche, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi.

L'Appaltatore assumerà l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge 136/2010. Lo stesso si impegna a dare immediata comunicazione alla Direzione ICT e Agenda Digitale ed alla Prefettura–Ufficio Territoriale del Governo della provincia di Venezia della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 9 bis della legge 136/2010 il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

4. Verifica di conformità

Il contratto stipulato a seguito dell'aggiudicazione sarà soggetto, ai sensi dell'art. 102 del D.Lgs n. 50 del 2016, a verifica di conformità.

La verifica di conformità finale è avviata entro 15 giorni dall'ultimazione delle prestazioni dal Direttore dell'Esecuzione in contraddittorio con l'appaltatore.

Le attività di verifica di conformità sono dirette a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali e delle pattuizioni concordate in sede di aggiudicazione o affidamento.

Le attività di verifica hanno altresì lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano tra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalla legge di settore.

L'appaltatore deve mettere a disposizione, a propria cura e spese, i mezzi necessari ad eseguire la verifica. Nel caso ciò non dovesse avvenire l'Amministrazione procedente vi provvederà d'ufficio, deducendo la spesa dal corrispettivo dovuto all'appaltatore.

La verifica di conformità è conclusa non oltre 30 giorni dall'ultimazione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di ciascun lotto.

Il certificato di verifica di conformità viene trasmesso per accettazione all'Appaltatore, il quale deve firmarlo entro 15 giorni dal ricevimento. All'Atto della firma l'Appaltatore può iscrivere eventuali contestazioni rispetto alle operazioni di verifica di conformità.

All'esito positivo della verifica di conformità il responsabile unico del procedimento rilascerà il certificato di pagamento ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.

In ogni caso si riscontrassero irregolarità e/o disservizi nello svolgimento dei servizi, la Ditta aggiudicataria del relativo Lotto dovrà porvi rimedio in modo che ogni inconveniente sia eliminato a giudizio incontestabile della Direzione ICT e Agenda Digitale.

La verifica di conformità sarà attuata dall'Amministrazione anche in corso di esecuzione.

In particolare l'amministrazione effettuerà almeno due verifiche di conformità:

1) Una volta concluse tutte le attività previste dal progetto di avvio, la verifica di conformità del progetto di avvio sarà effettuata entro 15 giorni dalla consegna del progetto. Nel corso della stessa sarà verificata la presenza delle caratteristiche richieste dal Capitolato speciale e offerte dall'aggiudicatario nonché saranno effettuate prove in ambiente di test circa la diponibilità dei servizi. A fronte di esito positivo della verifica, l'Amministrazione rilascerà il certificato di accettazione del progetto, necessario per la messa in esercizio del sistema.

2) Entro 10 giorni dalla messa in esercizio, si procederà ad una nuova verifica di conformità del sistema volta a verificare il corretto funzionamento dello stesso in ambiente di esercizio e la disponibilità di tutti i servizi previsti, compresi quelli di supporto e di assistenza. A fronte di esito positivo della verifica, l'Amministrazione rilascerà il certificato di accettazione del sistema.

Nel caso in cui le verifiche di conformità non diano riscontro positivo, l'Amministrazione segnalerà all'Appaltatore le non conformità rilevate e ne chiederà l'immediata rimozione, provvedendo successivamente a nuova verifica. La procedura sarà reiterata se necessario sino al pieno soddisfacimento dei requisiti dell'Amministrazione e al completamento dell'intervento a regola d'arte.

E' fatta salva la responsabilità dell'esecutore per eventuali vizi e/o difetti anche in relazioni a parti, componenti e funzionalità non verificabili in sede di verifica di conformità e la responsabilità e le garanzie che ad esso fanno capo per effetto del contratto e delle leggi in vigore.

Rimane salva la facoltà dell'Amministrazione di richiedere ed effettuare i controlli a campione che riterrà necessari per verificare la corretta esecuzione del contratto.

5. Obblighi dell'operatore economico

L'operatore economico aggiudicatario è sottoposto a tutti gli obblighi verso i dipendenti risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, e assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

Il personale addetto alle attività appaltate deve essere assunto dall'impresa, ovvero trovarsi in posizione di rapporto disciplinato da un contratto con l'impresa medesima. L'operatore economico aggiudicatario, inoltre, deve essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ex art. 17 della L. 12/05/99 n. 68.

L'operatore economico è altresì obbligato ad attuare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto di contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile alla località. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei sindacati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

L'operatore economico aggiudicatario si impegna a fornire, a richiesta dell'Amministrazione, la documentazione utile a dimostrare il rispetto e l'adempimento delle normative vigenti e future inerenti il rapporto di lavoro del personale impiegato nel servizio. Il mancato invio comporterà la sospensione dei pagamenti fino alla regolarizzazione.

In caso di inadempienza contributiva e retributiva nei confronti del personale addetto all'appalto troverà applicazione l'art. 30, commi 5 e 6 del D.Lgs n. 50 del 2016.

In caso di instaurato contenzioso dinanzi alla Direzione territoriale del Lavoro, la Direzione ICT e Agenda Digitale si riserva di sospendere i pagamenti per la parte corrispondente alle somme vantate dai lavoratori nei confronti del soggetto aggiudicatario, datore di lavoro.

In ogni caso, al verificarsi di gravi ovvero di ripetuti inadempimenti da parte dell'appaltatore nel pagamento delle retribuzioni, la Direzione ICT e Agenda Digitale potrà risolvere automaticamente il contratto e riscuotere la cauzione definitiva, con riserva di richiedere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

Le figure professionali che svolgeranno le attività oggetto dell'appalto dovranno possedere le caratteristiche descritte nei rispettivi Capitolati Tecnici e quelle migliorative eventualmente offerte.

L'operatore economico aggiudicatario si riterrà sin d'ora responsabile per eventuali danni diretti o indiretti arrecati a persone e/o cose dovute a negligenza e/o colpa dell'impresa stessa o dei suoi dipendenti o collaboratori nell'esecuzione del contratto, sollevando fin da ora l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità.

Sono a carico dell'operatore economico aggiudicatario i rischi di perdite e danni alle apparecchiature ed ai programmi derivanti dall'esecuzione del servizio appaltato. L'Amministrazione si riserva di chiedere il risarcimento dell'eventuale danno patito. Sono fatti salvi i casi di rischi di perdite e danni per fatti imputabili all'Amministrazione.

Con la stipula del Contratto, l'operatore economico aggiudicatario assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili all'operatore stesso, anche se eseguite da parte di terzi, obbligandosi a manlevare e tenere indenne la Stazione appaltante, per quanto di rispettiva competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali. Anche a tal fine, per la stipula del Contratto è richiesto in capo all'aggiudicatario il possesso di una copertura assicurativa pari ad almeno € 2.000.000,00 (duemilioni), a garanzia della responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Resta ferma l'intera responsabilità dell'operatore aggiudicatario anche per danni eventualmente non coperti dalla predetta copertura assicurativa ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

La predetta copertura assicurativa dovrà essere garantita da una o più polizze pluriennali o da una o più polizze annuali che, in ogni caso, dovranno essere rinnovate senza soluzione di continuità sino alla scadenza del Contratto. In particolare, il Fornitore ha l'obbligo di consegnare alla Direzione ICT e Agenda Digitale le polizze anteriormente alla stipula del contratto, unitamente alla quietanza di intervenuto pagamento del premio. Pertanto, in caso di mancata consegna delle polizze nel termine stabilito, ovvero in caso di mancata copertura assicurativa come sopra richiesta anche di un solo giorno della durata contrattuale, il Contratto potrà essere risolto di diritto.

L'affidatario si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il Codice di comportamento dei dipendenti della Regione del Veneto, approvato con deliberazione n. 1939 del 28/10/2014, pena la risoluzione del contratto, consultabile sul sito istituzionale al seguente link: <https://bur.regione.veneto.it/BurvServices/Pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=284742>.

L'appaltatore si impegna, inoltre, a produrre, durante la fase di esecuzione del contratto ai fini del pagamento degli stati di avanzamento dei lavori/delle prestazioni relative al servizio/alla fornitura oggetto del contratto la documentazione che certifichi la regolarità dei versamenti delle ritenute fiscali sui redditi da lavoro dipendente e dell'IVA dovuta dal subappaltatore in relazione alle prestazioni effettuate nell'ambito del rapporto di appalto – subappalto.

L'appaltatore si impegna ad inserire nei contratti di subappalto, la clausola che obbliga il subappaltatore a produrre la documentazione di cui al capoverso precedente.

6. Obblighi in materia di antimafia

L'appalto è soggetto alle disposizioni in materia di antimafia di cui alla legge n. 575 del 1965, al DPR n. 252/1998 e al D.Lgs n. 159 del 2011 nonché a tutti gli obblighi derivanti dal "Protocollo di legalità ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture" Protocollo di Legalità (reperibile al link: <https://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita>), approvato con DGR n. 951 del 02/07/2019 e sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17/09/2019.

L'appaltatore si impegna a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17 settembre 2019 ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria, l'appaltatore si impegna a riferire tempestivamente alla stazione appaltante ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero

offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione dei lavori/servizi/forniture nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente.

L'appaltatore si impegna ad inserire nei contratti di subappalto e nei contratti stipulati con ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nella realizzazione dell'opera/ nell'esecuzione dei servizi/delle forniture la clausola che obbliga il subappaltatore o il subcontraente ad assumere l'obbligo di cui sopra.

Il contratto sarà risolto immediatamente e automaticamente, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto, informazioni interdittive di cui all'art. 84 del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159. In tal caso, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno. Ove possibile, le penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante, del relativo importo dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile.

L'appaltatore si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto di cui all'Allegato 1, lett. a) del "Protocollo di legalità", una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata ed automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 84 del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159.

L'appaltatore si obbliga altresì ad inserire nel contratto di subappalto o nel subcontratto una clausola che preveda l'applicazione a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche di una penale nella misura del 10% del valore del subappalto o del subcontratto, salvo il maggior danno, specificando che le somme provenienti dall'applicazione delle penali saranno affidate in custodia all'appaltatore e destinate all'attuazione di misure incrementali della sicurezza dell'intervento, secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura.

L'appaltatore si impegna a dare comunicazione tempestiva alla stazione appaltante e alla Prefettura, di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti d'impresa. Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini dell'esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del presente contratto, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., qualora nei confronti di pubblici amministratori della stazione appaltante che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p..

La stazione appaltante si avvarrà della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., qualora nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322 bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p.

7. Sicurezza

L'operatore economico aggiudicatario dovrà osservare la normativa vigente in materia previdenziale ed antinfortunistica sul lavoro, con particolare riferimento alle disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008. E' tenuto ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D.Lgs. n. 81 del 9.04.2008).

L'Appaltatore o il subappaltatore devono munire tutto il personale che a qualunque titolo acceda presso i vari siti in cui si svolgono le attività oggetto del presente appalto di tessera di riconoscimento in conformità all'articolo 18, comma 1, lett. u) del D.Lgs. n. 81/2008 e all'articolo 5 della Legge n. 136/2010 con evidenza della data di assunzione e, in caso di subappalto, la relativa autorizzazione (Legge n. 136/2010). Nel caso di lavoratori autonomi, la tessera di riconoscimento di cui all'articolo 21, comma 1, lettera c) del citato decreto legislativo n. 81 del 2008 deve contenere anche l'indicazione del committente.

8 Cessione del contratto e Subappalto

E' fatto divieto all'Impresa aggiudicataria di cedere, fatte salve le vicende soggettive dell'esecutore del contratto disciplinate all'art. 106, comma 1, lett. d), punto 2), D. Lgs. 50/2016, il contratto, a pena di nullità della cessione stessa. (art. 105, comma 1 del D.Lgs. n. 50/2016).

Il subappalto è il contratto con il quale l'appaltatore affida a terzi l'esecuzione di parte delle prestazioni oggetto del contratto di appalto. Costituisce comunque subappalto qualsiasi contratto avente ad oggetto attività del contratto di appalto ovunque espletate che richiedono l'impiego di manodopera.

Il subappalto è disciplinato dall'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 cui espressamente si rinvia.

L'Appaltatore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di quest'ultimo, degli obblighi di sicurezza.

In caso di subappalto l'Appaltatore resta responsabile, nei confronti dell'Amministrazione, dell'adempimento delle prestazioni e degli obblighi previsti nel presente Capitolato e nel Capitolato tecnico.

Il subappalto non autorizzato comporta l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 21 della Legge n. 646/82, così come modificato dall'art. 2 del D.Lgs. 29.04.1995 n. 139, convertito nella Legge 28.06.1995 n. 246.

Le società subappaltatrici devono osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si svolgono le prestazioni e sono responsabili, in solido con l'Appaltatore, dell'osservanza delle norme anzidette nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

Le società subappaltatrici, per tramite dell'Appaltatore, devono trasmettere all'Amministrazione, prima dell'inizio delle prestazioni, la documentazione relativa alle posizioni previdenziali, assicurative ed antinfortunistiche del personale.

Il subappalto dovrà essere autorizzato dall'Amministrazione con specifico provvedimento previa verifica del possesso in capo alla subappaltatrice dei medesimi requisiti di carattere morale indicati nel bando di gara (cause ostative di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e di cui all'art. 67 del D. Lgs 159/2011) nonché dei medesimi requisiti di carattere tecnico ed economico indicati nel bando di gara da verificare in relazione al valore percentuale delle prestazioni che intendono eseguire rispetto all'importo complessivo dell'appalto.

Ai fini dell'autorizzazione sono quindi necessarie le seguenti condizioni:

- a) che l'Appaltatore abbia indicato all'atto dell'offerta l'intenzione di subappaltare parte della prestazione;
- b) l'affidatario del subappalto non abbia partecipato alla procedura per l'affidamento dell'appalto;
- c) che all'atto dell'offerta siano stati indicati i servizi e le forniture o parti di servizi e forniture che si intende subappaltare;
- d) il concorrente dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 e il possesso da parte degli stessi dei requisiti di qualificazione prescritti dal Bando in relazione alla prestazione subappaltata;
- e) che l'Appaltatore provveda al deposito di copia autentica del contratto di subappalto presso l'Amministrazione, almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni subappaltate, unitamente alla dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento, a norma dell'articolo 2359 del codice civile, con il subappaltatore;
- f) che il contratto di subappalto indichi puntualmente l'ambito operativo dello stesso, sia in termini prestazionali che economici e contenga la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010;
- g) che il contratto di subappalto si conformi alla disciplina dettata dal Protocollo di legalità ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture" Protocollo di Legalità (reperibile al link: <https://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita>), approvato con DGR n. 951 del 02/07/2019 e sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17/09/2019 ed in particolare che il subappaltatore si impegni a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al citato Protocollo (vedasi artt. 5 e 6 del Presente Capitolato speciale);
- h) che il contratto di subappalto si conformi alla disciplina dettata dal Codice di comportamento approvato con deliberazione n. 1939 del 28/10/2014 per cui il subappaltatore si dovrà impegnare a produrre, durante la fase di esecuzione del contratto, ai fini del pagamento delle prestazioni relative alla fornitura oggetto del contratto, la documentazione che certifichi la regolarità dei versamenti delle ritenute fiscali sui redditi da

lavoro dipendente e dell'IVA dovuta dal subappaltatore in relazione alle prestazioni effettuate nell'ambito del rapporto di appalto – subappalto.

i) che non sussista, nei confronti del subappaltatore, alcuno dei divieti previsti dall'articolo 67 del D. Lgs 159/2011.

La stazione appaltante corrisponderà direttamente al subappaltatore, al cottimista, al prestatore di servizi ed al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nei seguenti casi:

- a) quando il subappaltatore o il cottimista è una microimpresa o piccola impresa;
- b) in caso inadempimento da parte dell'appaltatore;
- c) su richiesta del subappaltatore e se la natura del contratto lo consente.

In caso contrario, e salvo diversa indicazione del direttore dell'esecuzione, l'Impresa si obbliga a trasmettere alla Committente entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa via via corrisposte al subappaltatore.

Il subappaltatore, in qualità di titolare dei dati, è responsabile ai fini del rispetto della normativa in materia di privacy. Tali obblighi dovranno essere presentati nella documentazione di richiesta di subappalto, pena la non ricevibilità della domanda di subappalto.

È fatto obbligo all'Appaltatore di comunicare all'Amministrazione, per tutti i sub-contratti, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del servizio o fornitura affidati. Inoltre, è fatto obbligo all'Appaltatore di inserire nei contratti sottoscritti con i sub-contraenti, a pena di nullità assoluta, la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3, comma 9 della Legge n. 136/2010, nonché le clausole previste dal Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17 settembre 2019, richiamate agli artt. 5 e 6 del presente Capitolato speciale.

9. Garanzia definitiva

L'appaltatore è tenuto a prestare (art. 103 del D. Lgs. 50/2016), una garanzia fidejussoria a titolo di cauzione definitiva in misura pari al dieci per cento dell'importo contrattuale.

In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il dieci per cento; ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.

La cauzione in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso di somme pagate in più all'esecutore di ciascun lotto rispetto alle risultanze della liquidazione finale, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.

L'importo della cauzione definitiva sarà precisato nella lettera di richiesta documentazione per la stipulazione del contratto.

Alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7, per la garanzia provvisoria. La garanzia dovrà operare a prima richiesta, senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma richiesta, entro il limite dell'importo garantito, entro un termine massimo di 15 giorni consecutivi dalla richiesta. La stessa dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2 del codice civile.

Per le modalità di costituzione della garanzia definitiva si rinvia a quanto indicato per la cauzione provvisoria in sede di Disciplinare.

La garanzia cessa di avere efficacia alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

La garanzia dovrà essere reintegrata entro 20 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'Appaltatore; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'esecutore.

In caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'Appaltatore, l'Amministrazione ha diritto di avvalersi della cauzione definitiva per le maggiori spese sostenute per il completamento delle prestazioni, nonché per eventuali ulteriori danni conseguenti

In caso di inadempienze dell'Appaltatore per l'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza dei lavoratori che espletano la prestazione, l'Amministrazione ha diritto di avvalersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Appaltatore.

La garanzia fideiussoria in questione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico senza necessità di benestare dell'Amministrazione, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, del documento, in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione.

L'ammontare residuo della garanzia definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di verifica di conformità attestante la corretta esecuzione dell'appalto.

10. Penali

In sede di verifica di conformità del progetto e di verifica di conformità del sistema, così come previste dall'art. 4 del presente Capitolato, sarà applicata una penale di 200 euro per ogni giorno di ritardo rispetto alla tempificazione prevista dal progetto di avvio presentato. Per giorni di ritardo si intende la differenza misurata in giorni tra la data effettiva nella quale l'impresa mette a disposizione della Regione i deliverable oggetto di verifica – data di consegna del progetto in caso di verifica di conformità del progetto e data di messa in esercizio del servizio in caso di verifica di conformità del sistema - e la data prevista dal piano presentato in offerta. Qualora la verifica di conformità abbia esito negativo e sia necessario procedere ad una seconda verifica, i giorni di ritardo saranno ricalcolati sulla base della nuova data di consegna dei deliverable oggetto di verifica. Inoltre, nel caso in cui una verifica di conformità non venga superata per mancanze imputabili all'aggiudicatario, la Regione applicherà una penale di 1.000 euro.

Segue un esempio.

Data prevista dal progetto di avvio: 30/09/2022

Data effettiva di consegna alla verifica: 07/10/2022

Ritardo: 7 giorni

Esito della verifica: negativo

Nuova data di consegna per la seconda verifica: 23/10/2022

Esito della verifica: positivo

Ritardo: 23 giorni

Penale applicabile per il ritardo nella consegna: $23 \times 200 = 4.600$ euro

Penale applicabile per la prima verifica negativa: 1.000 euro.

Penale totale applicabile: $4.600 + 1.000 = 5.600$ euro.

Una volta che il servizio sarà attivo, sarà cura dell'amministrazione regionale misurare, con propri mezzi, la disponibilità del servizio. Per disponibilità del servizio si intende la frazione di tempo durante il quale il servizio è stato disponibile all'utenza in un determinato periodo, al netto dei fermi programmati per la manutenzione (concordati con l'amministrazione regionale). La formula di calcolo per la disponibilità del servizio è la seguente:

$$DISP = \frac{\text{Tempo_totale} - \sum \text{Durata_fermo}}{\text{Tempo_totale}} \times 100$$

Dove:

Tempo_totale è il numero di ore complessivamente presenti nell'intervallo di misurazione, al netto dei fermi programmati.

Durata_fermo è il numero di ore durante il quale il servizio non è stato disponibile all'utenza (esclusi i fermi programmati).

L'intervallo di misurazione è il trimestre.

Esempio:

Il trimestre ottobre-dicembre si compone di 92 giorni, quindi 1.104 ore (la finestra di servizio è dalle 07:00 alle 19:00 di tutti i giorni compresi i festivi, quindi pari a 12 ore al giorno). In tale trimestre si sono verificati due fermi programmati di 4 ore ciascuno, inoltre, a causa di malfunzionamenti, si sono verificate 3 interruzioni, rispettivamente di 1 ora, 20', 25'. In base a ciò si ottiene:

Tempo_totale = 1.104 ore – 8 ore = 1.096 ore

Durata_fermo = 1 ora + 20' + 25' = 1 ora e 45' = 1,75 ore

DISP = $[(1.096 - 1,75) / 1.096] \times 100 = 99,84\%$

L'aggiudicatario dovrà assicurare all'amministrazione regionale una disponibilità del 99,9%. Per ogni 0,1% in meno rispetto alla soglia sarà applicata una penale di 1.000 euro. Nell'esempio precedente la penale sarà la seguente: $[(99,9 - 99,84) / 0,1] \times 1.000 = 600$ euro.

Le penalità sono notificate all'impresa in via amministrativa, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora e ogni atto o procedimento giudiziale; l'appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 8 giorni dalla comunicazione della contestazione inviata dall'Amministrazione.

Qualora le predette controdeduzioni non pervengano nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio insindacabile dell'Amministrazione procedente, a giustificare l'inadempienza, saranno applicate all'appaltatore le penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. Ai fini dell'applicazione della penale sarà richiesta l'emissione, in occasione della fatturazione dei servizi che hanno visto l'applicazione della penale, di una nota di credito. Si ricorda che la nota di credito dovrà essere emessa contestualmente all'emissione della fattura o al massimo il giorno successivo lavorativo; in caso contrario la fattura sarà respinta. La nota di credito dovrà specificatamente riferirsi alla fattura dei servizi che hanno visto l'applicazione della penale e dovrà riportare il cig del contratto, gli estremi dell'impegno e i riferimenti della nota di applicazione della penale.

A garanzia del pagamento della/e penale/i, l'Amministrazione Regionale si riserva la facoltà di sospendere il pagamento delle fatture fino all'emissione della nota di credito dell'importo della/e penale/i stessa/e.

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

E' comunque fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dei maggiori danni, in particolare per le spese sostenute per la fornitura del servizio da parte di altra impresa; l'Amministrazione si riserva altresì, in caso di inadempienza e in presenza di particolari casi di necessità, stabiliti a giudizio insindacabile della stessa, la possibilità di ricorrere a prestazioni di terzi in via d'urgenza, ponendo il relativo onere a carico dell'impresa aggiudicataria.

Qualora vengano comminate all'impresa aggiudicataria penalità pari o superiori al 10% del valore complessivo del contratto, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere di diritto il rapporto negoziale.

Qualora vengano comminate all'impresa aggiudicataria penalità pari o superiori al 10% del valore complessivo del contratto, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere di diritto il rapporto negoziale.

11. Spese di appalto, contratto ed oneri diversi

Sono a carico dell'operatore economico aggiudicatario tutti gli oneri diretti ed indiretti necessari per l'esecuzione delle prestazioni richieste, le spese di viaggio e di trasferta di tutto il personale (dipendenti, collaboratori, rappresentanti del titolare etc.) e in generale tutti i mezzi d'opera necessari per l'esecuzione delle attività appaltate.

Allo stesso fanno inoltre carico le spese per la stipula del contratto e per la registrazione dello stesso.

12. Risoluzione del contratto e recesso

L'Amministrazione Regionale ha diritto di chiedere la risoluzione del contratto che scaturirà dall'aggiudicazione dell'appalto in tutti i casi previsti dall'art. 108 del D.Lgs n. 50/2016, dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti e dal presente Capitolato speciale.

Inoltre si potrà procedere alla risoluzione del contratto ex art. 1456 del codice civile, oltre che nei casi previsti dal presente Capitolato speciale, nei seguenti casi:

- frode nell'esecuzione del servizio;
- ripetuta o grave inosservanza delle clausole contrattuali;
- perdita, da parte dell'Appaltatore, dei requisiti richiesti dal bando di gara e dalla documentazione di gara, relativamente alle procedure ad evidenza pubblica;
- l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore complessivo dell'appalto;
- sospensione arbitraria, da parte dell'Appaltatore del servizio e/o rifiuto di riprendere l'esecuzione delle attività, qualora sospese, per qualsiasi ragione da parte della Committente;

- violazione delle disposizioni in materia di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- cessione del contratto e subappalto non autorizzato;
- nel caso di transazioni finanziarie eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale, così come previsto dall'art. 3, comma 8 della L. n. 136/2010;
- nel caso dovessero permanere le condizioni che hanno portato all'addebito di anche una sola delle penali previste dal presente Capitolato speciale.

Fatti salvi i casi previsti dal presente Capitolato speciale di risoluzione automatica del contratto al verificarsi degli eventi dallo stesso previsti, qualora fosse riscontrato l'inadempimento di obblighi contrattuali ovvero un'esecuzione del contratto difforme dalle condizioni stabilite dal Capitolato speciale o non a regola d'arte, l'Amministrazione provvederà a diffidare l'operatore economico aggiudicatario a conformarsi a tali condizioni (indicando le manchevolezze riscontrate e le modalità di riordino, di riparazione o di sostituzione etc.) entro il termine perentorio di 15 giorni, decorso il quale il contratto si intenderà automaticamente risolto con rivalsa sulla cauzione prestata. Restano fermi l'applicazione delle penali e il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Nell'ipotesi di cui sopra è in ogni caso in potere dell'Amministrazione il diritto di procedere con l'esecuzione in danno, con imputazione all'operatore economico aggiudicatario della maggior spesa dalla medesima sostenuta.

L'Amministrazione avrà diritto, ai fini dell'esecuzione d'ufficio delle prestazioni oggetto del presente appalto, di rivalersi sulle somme dovute all'operatore economico aggiudicatario non liquidate, salva ogni ulteriore rivalsa per qualsivoglia danno e spesa sostenuti dall'Amministrazione stessa.

L'Amministrazione Regionale si riserva altresì la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs n. 50/2016, con preavviso di almeno venti giorni mediante comunicazione formale all'Appaltatore. In tal caso l'Amministrazione regionale sarà tenuta al pagamento:

- delle sole prestazioni eseguite e ritenute regolari al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Amministrazione stessa;
- del valore dei materiali utili esistenti in magazzino, così come previsto dal comma 4 dell'art. 109 del D.Lgs n. 50/2016;
- di un decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Dalla data di comunicazione del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti alcun danno all'Amministrazione regionale.

L'amministrazione procedente potrà recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione all'appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del predetto contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica, delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3, della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

Ai sensi dell'art. 110 del Codice, in caso di fallimento dell'appaltatore, di liquidazione coatta e concordato preventivo ovvero di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'appaltatore, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 108 ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 88, comma 4-ter del D.L.gs n. 159/2011, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, l'Amministrazione regionale procederà ad interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio oggetto dell'appalto. L'affidamento avverrà alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

13. Obblighi di riservatezza e segretezza delle parti, nomina responsabile esterno del trattamento dei dati personali. ex d.lgs. 196/2003

L'operatore economico aggiudicatario, nell'esecuzione dei compiti ad esso assegnati in base al presente Capitolato, si impegna ad osservare le norme vigenti in materia di segreto d'ufficio e di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

In particolare i dati personali dovranno essere trattati nel rispetto dei principi e delle modalità indicate dal D.Lgs. n. 196/2003, "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" (in particolare all'art. 11 e agli artt. da 18 a 22) nonché - dopo il 25 maggio 2018 - dal Regolamento (UE) 2016/679 "*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)*".

L'operatore economico aggiudicatario si impegna ad agire e a dare istruzioni al proprio personale, incaricato di effettuare le prestazioni previste dal presente Capitolato e dal Capitolato tecnico, affinché tutti i dati e le informazioni patrimoniali, statistiche, anagrafiche, tecniche, amministrative e di qualunque altro genere di cui vengano a conoscenza od in possesso in conseguenza dei servizi resi, siano considerati e trattati come riservati.

Qualunque dato o informazione non dovrà essere comunicato a terzi o diffuso, né utilizzato da parte dell'operatore economico aggiudicatario e dei propri collaboratori per fini diversi da quelli previsti dall'appalto. Tali vincoli di riservatezza operano anche per il tempo successivo alla scadenza del contratto.

L'operatore economico aggiudicatario dovrà adottare adeguate misure di protezione per la custodia dei dati e al fine di: a) evitare rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati stessi; b) impedire accessi non autorizzati; c) impedire trattamenti non consentiti o non conformi alle finalità della raccolta.

Per i compiti e le funzioni affidate con il presente atto, l'operatore economico aggiudicatario assumerà la qualità di **Responsabile Esterno del Trattamento**.

Lo stesso dovrà adottare modalità di erogazione del servizio coerenti e rispettose della normativa in tema di privacy e sicurezza dei sistemi informatici nonché attenersi alle modalità di gestione ed alle misure di sicurezza per i trattamenti oggetto dell'appalto specificate nel presente Capitolato e nel Capitolato tecnico ovvero comunicate successivamente in sede di affidamento dell'attività.

14. Brevetti industriali e diritti d'autore

L'operatore economico aggiudicatario è responsabile per l'uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore e in genere di privativa altrui.

Qualora venisse promossa azione giudiziaria nei confronti dell'Amministrazione Regionale da parte di terzi che vantino diritti a riguardo, l'operatore economico assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio.

L'aggiudicatario di ciascun lotto si obbliga a dare immediato avviso all'Amministrazione Regionale di qualsiasi azione giudiziaria di rivendicazione o questione promossa da terzi di cui al comma 1, di cui sia venuto a conoscenza.

Nell'ipotesi di azione giudiziaria, l'Amministrazione Regionale (fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso di fondatezza della medesima) ha facoltà di dichiarare risolto il contratto recuperando le somme versate.

15. Termini e comminatorie

Tutti i termini e le comminatorie (penalità incluse) contenute nel presente Capitolato speciale e nel contratto da stipulare operano di pieno diritto, senza obbligo per l'Amministrazione della costituzione in mora dell'operatore economico aggiudicatario.

16. Foro competente

Per tutte le controversie relative ai rapporti con la con la Direzione ICT e Agenda Digitale sarà competente esclusivamente il Foro di Venezia.

17. Normativa applicabile

Per quanto non previsto nel presente Capitolato speciale si fa espresso rinvio alle disposizioni del D.Lgs. n. 50/16, alle norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti, nonché più in generale alla normativa nazionale vigente in materia.

La documentazione non in regola con l'imposta di bollo sarà accettata e ritenuta valida agli effetti giuridici e verrà successivamente regolarizzata ai sensi dell'art. 16 del DPR n. 955/82 e ss.mm.ii.