

## **SCHEDA TECNICA ALLEGATA ALLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

È inteso che il presente documento rappresenta quanto di minimo richiesto dalla stazione appaltante. Eventuali funzioni migliorative dovranno essere dettagliate in fase di gara.

### **1.0 - CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA**

Al fine di rendere comprensibile l'oggetto della fornitura e consentire al potenziale fornitore di valutare la corrispondenza dei propri servizi e prodotti, si specificano qui di seguito le caratteristiche tecniche, le funzionalità e gli aspetti di utilizzo che dovranno essere garantiti dalle potenziali soluzioni proposte.

Resta inteso che la presentazione della manifestazione di interesse alla Regione Abruzzo non vincola quest'ultima in alcun modo verso il proponente, ma solo la acquisizione di informazioni utili a definire le procedure di selezione ed aggiudicazione della fornitura, verificando sul mercato la esistenza di servizi in eventuale concorrenza.

Le caratteristiche di seguito riportate, sono elementi essenziali e minimali per poter partecipare alla successiva procedura di fornitura. Ogni eventuale funzione/condizione aggiuntiva o migliorativa non dovrà essere oggetto della manifestazione, ma presentata o definita nelle successive fasi della procedura di affidamento della fornitura in riferimento al codice degli appalti attraverso MEPA.

La fornitura consisterà nel rilascio di licenze d'uso pluriennale – almeno 30 anni - e la installazione di software presso le regioni/province autonome interessate, nonché presso gli uffici di ISTAT, del MiPAFT e/o altro/i organismo/i da quest'ultimo indicato/i, con permessi di accesso ed utilizzo diversificati da utente ad utente.

Il software, a prima o successiva versione, dovrà rispettare i seguenti requisiti:

1. Il software/applicativo deve già essere in uso in Italia presso organismo amministrativo gestore della raccolta e trasmissione dati ISTAT - Regioni italiane/Province autonome;
2. Contestualmente alla candidatura, al fine consentire di verificarne l'effettiva esistenza, il fornitore dovrà rilasciare le credenziali di accesso ad un applicativo di prova;
3. L'applicativo dovrà essere quindi funzionante ed installabile presso le Regioni/Province autonome che saranno interessate alla sua implementazione e presso ISTAT e il MiPAFT, a partire dal 30 Ottobre 2018 su richiesta del committente.
4. L'applicativo dovrà essere compatibile con ambienti e modalità open-source, sia rispetto ai sistemi operativi, database e server, sia a livello di altri strumenti di sviluppo.
5. L'applicativo dovrà raccogliere e gestire, con l'utilizzo di un unico applicativo gestionale in tecnologia Web nativa, in un unico archivio centralizzato consultabile da ISTAT, dal MiPAFT e/o dalle altre regioni/province i dati residenti e provenienti presso i server delle singole regioni/province.
6. L'applicativo dovrà consentire la interoperabilità, la raccolta e la gestione di tutti i dati provenienti dalle Regioni/Province autonome, sia quelle che utilizzeranno il software fornito, sia quelle che vorranno continuare ad utilizzare il loro software ed interagire attraverso web service.
7. L'applicativo dovrà consentire anche il rilevamento e la geo-localizzazione delle strutture ricettive, nonché la raccolta di dati relativi non solo agli arrivi, ma anche, in forma anonima, al turista – età, sesso, mezzo di trasporto, motivo di viaggio, etc.(Rispetto Privacy).
8. Garantire servizi aggiuntivi a richiesta e in base alle specifiche successive necessita regionali o provinciali per quanto concerne assistenza tecnica, aggiornamenti ed upgrade, primo caricamento ed importazione dati, formazione e soluzioni di utilizzo.

## **2.0 - CARATTERISTICHE TECNICHE E FUNZIONALI DEL SOFTWARE PROPOSTO**

Il software, il database e la piattaforma degli utilizzatori, dovranno prevedere un accesso dedicato per diverse tipologie di utenti ed a diversi livelli: strutture ricettive, ente/organismo territoriale preposto alla raccolta del dato locale, organismo/amministrazione gestore della raccolta e trasmissione dei dati di legge (ADMIN territoriale – Regione/Provincia autonoma).

Ciascuno di essi dovrà accedere in maniera esclusiva e diversa alle funzionalità ed ai dati in riferimento alle proprie competenze e funzioni svolte, utilizzando una visualizzazione fino ad un livello di disaggregazione massimo consentito ed assegnato dal gestore (ADMIN).

### **2.1 - UTENTE FRONT-OFFICE (struttura ricettiva)**

Per questo utente dovranno essere previste le seguenti funzionalità minime:

- Raccolta e trasmissione dati relativi ai flussi turistici ed al turista;
- Raccolta dati per le comunicazioni di pubblica sicurezza e generazione automatica del file con i dati obbligatori per invio in Questura (Alloggiatiweb);
- Compilazione / aggiornamento delle schede di anagrafica e consistenza ricettiva
- Funzionalità aggiuntive minime/gestionali di servizio e supporto alla struttura ricettiva;
- Possibilità di configurare un set di report - Benchmarking con strutture concorrenti.

### **2.2 - UTENTE BACK-OFFICE (ente territoriale di raccolta dato, assistenza agli utenti FO):**

Per questo utente dovranno essere previste le seguenti funzionalità minime:

- Gestione utenze delle strutture ricettive ed attivazione delle schede;
- Gestione schede anagrafiche delle strutture: creazione prima istanza; validazione delle schede anagrafiche delle strutture ricettive, compresa la descrizione dei «servizi» offerti (unità abitative, camere, lingue parlate, costi, etc.); chiusura Scheda;
- Verifiche automatiche qualità dati ricevuti e consolidamento dati sui flussi turistici Mensili.

### **2.3 - UTENTE BACK-OFFICE ADMIN (ente amministratore responsabile trasmissione dati):**

Per questo utente dovranno essere previste tutte le funzionalità dell'Utente di Back Office base con la aggiunta delle le seguenti ulteriori funzionalità minime:

- Possibilità di generare, visualizzare e utilizzare funzioni di reportistica amministrativa di legge e di utilizzo/analisi dei dati;
- Generazione dei flussi statistici ISTAT per invio obbligatorio;
- Consolidamento annuale dei flussi statistici.
- Gestione della promozione territoriale ed organizzazione della offerta e del prodotto
- Attività di osservatorio ed analisi turistiche.

Alcune delle suddette funzioni potranno essere assegnate dall' ADMIN anche ad altri utenti intermedi o delegati a svolgere alcune specifiche funzioni, graduando i permessi per utenti a più livelli in rispondenza ai modelli organizzativi e funzionali interni.

### **2.4 - UTENTE Coordinatore (MIPAFT – Turismo e ISTAT):**

Per questo utente dovranno essere previste le seguenti funzionalità minime:

- Possibilità di utilizzare ogni funzione di reportistica e di utilizzo/analisi dei dati;
- Acquisizione dei flussi statistici ISTAT per invio obbligatorio;
- Consolidamento annuale dei dati e dei flussi statistici.

Per questo utente potranno essere richiesti permessi ed accessi personalizzati a più aree e funzioni, sempre all'interno di quanto reso disponibile dagli utenti ADMIN ma su base di calcolo ed integrazione dei dati a livello nazionale o interregionale.

### **3.0 - APPROFONDIMENTI SULLE PRINCIPALI SPECIFICHE FUNZIONI DEGLI UTENTI**

#### **3.1 – Raccolta e trasmissione dati flussi turistici e turista**

La soluzione proposta dovrà consentire agli utenti di **front-office** (operatori delle strutture ricettive) di caricare nel sistema i dati sul movimento dei loro clienti secondo due modalità principali:

- Upload dei file prodotti dai software di gestione alberghiera secondo un formato condiviso: Il software proposto dovrà garantire di acquisire i dati dai file prodotti dai principali Software di gestione alberghiera presenti sul mercato (interfaccia del software fornito con almeno 100 software gestionali in uso presso le strutture ricettive sulla base di tracciati standard).
- Tramite webservice;  
Il software proposto dovrà inoltre prevedere le seguenti funzionalità:
  - a - Per utenti “strutture ricettive”, che non hanno la possibilità di caricare i dati attraverso una interfaccia web, dovrà essere garantita la funzionalità di caricamento manuale o automatico da file con tracciati record concordati e conformi ai modelli ISTAT vigenti.
  - b - Per utenti “ADMIN” dovrà essere garantita la produzione delle informazioni necessarie all’adempimento dell’indagine ISTAT “Capacità degli esercizi ricettivi”, secondo i criteri definiti nella Circolare ISTAT n. 8 del 29 Gennaio 2014. Si sottolinea che la soluzione dovrà poter mettere a disposizione i dati in forma aggregata e in forma disaggregata.

#### **3.2 Raccolta dati per le comunicazioni di pubblica sicurezza e generazione automatica del file con i dati obbligatori per invio in Questura.**

La soluzione dovrà consentire alle strutture di effettuare il check-in dell'ospite inserendo i dati direttamente su una interfaccia web; le informazioni inserite, necessarie per le comunicazioni di pubblica sicurezza alle Questure, dovranno poter essere salvate in locale sul client dell'utente nel formato idoneo per il caricamento sul sito: <https://alloggiatiweb.poliziadistato.it>.

Si sottolinea il fatto che le modalità di acquisizione dei dati sopra illustrate dovranno essere coerenti con le direttive pubblicate nel Decreto 11/12/2000, Allegato A – “Disposizioni concernenti la comunicazione alle autorità di Pubblica Sicurezza dell’arrivo di Persone alloggiate nelle strutture ricettive”, nonché codificate come da tabelle rilasciate dalla Polizia di Stato; inoltre la metodologia di comunicazione adottata dovrà essere coerente con le disposizioni del D.L. n. 1 del 24/01/2012. La modalità di memorizzazione dei dati sul sistema dovrà garantire il rispetto della recente revisione ed aggiornamento della normativa sulla privacy.

#### **3.3 Compilazione/aggiornamento delle schede anagrafiche e di consistenza ricettiva.**

La soluzione dovrà garantire la compilazione ed aggiornamento da parte della struttura della anagrafica e di consistenza della offerta ricettiva. Infatti, quando è necessario, la struttura aggiorna la scheda con nuovi servizi e modifica i prezzi.

La soluzione gestisce un’anagrafe delle strutture ricettive che sia suddivisa per ambiti provinciali o altri Enti preposti alla raccolta del dato statistico. Ciascuna Provincia/Ente dovrà avere accesso esclusivamente alle anagrafiche delle strutture ricettive che ricadono nel territorio di propria competenza. La soluzione deve essere basata su un’anagrafica delle strutture ricettive che preveda l’assegnazione a ciascuna struttura del codice univoco regionale assegnatole.

### 3.4 Funzionalità aggiuntive minime/gestionali di servizio e supporto alla struttura ricettiva.

La soluzione offerta dovrà offrire alla struttura ricettiva la possibilità di utilizzare funzionalità minime/gestionali, tra cui si individuano le seguenti opzioni facoltative per l'utente:

- Gestione delle pratiche di prenotazione;
- Gestione del check-in / check-out dell'ospite; durante il check-in dovranno essere richieste e registrate le informazioni necessarie alla popolazione della base dati e alla comunicazione in Questura, ai fini ISTAT, per altri campi e contenuti definiti dall'ADMIN (p.e. Motivo del viaggio, mezzo di trasporto, soggiorno solitario / con nucleo familiare, etc.);
- Stampa informativa privacy per eventuali trattamenti di dati personali;
- Gestione delle informazioni anagrafiche degli ospiti, con funzionalità di recupero dei dati anagrafici degli ospiti che sono già stati registrati durante un soggiorno precedente, sia in fase prenotazione che di Check-in;
- Conteggi per gli studi di settore;
- Stampa della tabella prezzi da esporre per legge alla reception, con info (p.e. prezzi massimi stanza, servizi inclusi, numeri utili).
- Integrazione con il SUAP;
- Sarà utile la gestione di ulteriori indicatori, utilizzabili e compresi nel rilascio della licenza di software per le regioni e le province.

### 3.5 Reportistica - Benchmarking con strutture concorrenti.

Al fine di incentivare l'utilizzo del sistema di raccolta dati via web, la soluzione offerta dovrà fornire agli operatori delle strutture ricettive, in regola con la comunicazione dei dati on-line, informazioni di benchmarking che consentiranno di confrontare il movimento dei turisti nella propria attività con quello medio delle strutture ricettive comparabili in base alla classificazione, tipologia e zona geografica. Per le strutture ricettive, dovrà essere possibile visualizzare un'analisi di benchmarking con i dati delle strutture comparabili. Le analisi per singola struttura dovranno essere disponibili almeno sugli ospiti per età, provenienza, motivo di permanenza, mezzo di trasporto, oltre agli altri indicatori eventualmente definiti dal capofila e coordinatore MIPAFT e/o da ogni singolo ADMIN.

### 3.6 Attivazione e Gestione delle schede anagrafiche delle strutture ricettive.

L'utente ADMIN accede al sistema e crea la nuova istanza di scheda della struttura ricettiva. La compilazione / aggiornamento è in capo alla struttura.

La prima compilazione, e le successive modifiche ritenute sostanziali, devono essere approvate dall'ufficio di competenza definito dall'ADMIN. Come esempio, il software dovrà gestire la procedura di **creazione della scheda descrittiva** come di seguito:

- L'utente di back-office, ADMIN o territoriale delegato, crea l'istanza di una nuova scheda anagrafica e descrittiva;
- L'utente di back-office, ADMIN o territoriale delegato, compila la scheda descrittiva con campi minimi: si inseriscono le informazioni generali, recapiti telefonici, informazioni geografiche (coordinate), calendario di apertura - questi campi sono predefiniti ed identici per tutte le strutture;
- L'utente della struttura ricettiva compila la sezione riguardante i prezzi, le informazioni sulle ricettività e sui servizi della struttura con le informazioni strettamente legate alla capacità ricettiva (camere, bagni, etc.), i prezzi e i servizi offerti.

Per quanto riguarda la **modifica della scheda** da parte della struttura ricettiva, alcuni campi potranno essere sempre modificati. Per alcune modifiche della scheda descrittiva effettuata dalla

struttura, invece, sarà previsto un alert all'operatore di back-office, che valuta ed eventualmente approva le modifiche.

Per la gestione di questa funzione e la ottimizzazione dei dati in anagrafica, è inoltre richiesto al software:

- che i dati delle strutture siano storicizzati almeno annualmente.
- che sia previsto uno spazio per il caricamento e la conservazione di allegati documentali, tra cui la SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività) e le ulteriori eventuali comunicazioni delle strutture ricettive.

### **3.7 Verifiche automatiche qualità dati ricevuti e consolidamento dati sui flussi turistici mensili.**

La soluzione offerta dovrà mettere a disposizione degli operatori un insieme di funzionalità per la gestione dei dati sulla capacità e sul movimento dei clienti nelle strutture ricettive. Il sistema dovrà evidenziare automaticamente le eventuali incongruenze dei dati. Dovranno essere previsti una serie di controlli automatici, come per esempio: data arrivo o data partenza assenti, data di arrivo nel futuro, data arrivo = data partenza, etc. A seguito dei controlli, l'utente di back-office dovrà necessariamente "consolidarli" a sistema mensilmente.

### **3.8 Reportistica amministrativa e tematica.**

La soluzione offerta dovrà fornire gli operatori di back office specifiche funzioni per l'elaborazione statistica dei dati sul movimento dei turisti. È richiesto, inoltre, che i dati siano filtrabili almeno per aree territoriali, province, offerta turistica, tipo struttura. La soluzione offerta dovrà generare automaticamente i seguenti modelli statistici: MOV/C, Allegato 7, CTT 4.

Il sistema dovrà offrire la possibilità di effettuare uno scarico di tutto il contenuto del DB.

### **3.9 Generazione dei flussi statistici ISTAT per invio obbligatorio; Consolidamento annuale dei flussi statistici.**

La soluzione deve supportare le procedure di generazione dei flussi ISTAT per l'invio obbligatorio previsto dalla normativa.

## **4.0 - APPROFONDIMENTI SUI PERMESSI RELATIVI ALLE PRINCIPALI CATEGORIE DI UTENTI**

### **4.1 - UTENTE FRONT-OFFICE (struttura ricettiva)**

- Accesso autenticato al sistema web di raccolta dati on-line;
- Gestione degli ospiti della struttura con inserimento diretto dei dati sul sistema;
- Upload dei file dei movimenti clienti creati dai software gestionali per assolvere agli obblighi statistici;
- Possibilità di preparare e scaricare in locale il file da trasmettere alla Questura per assolvere agli obblighi di pubblica sicurezza;
- Accesso a funzioni di benchmarking di base, che consentano al gestore della attività di produrre report di confronto tra i dati della propria struttura ed i dati statistici aggregati di strutture analoghe, nel rispetto del segreto statistico; accesso alle funzionalità "gestionali" descritte in precedenza.

### **4.2 - UTENTE BACK-OFFICE (ente territoriale di raccolta dato, assistenza agli utenti FO):**

- Effettuare controlli di correttezza e di coerenza sulle informazioni immesse dalle strutture ricettive relativamente al territorio in esame.

- Visualizzazione delle presenze giornaliere per data e con informazioni di dettaglio (numero dei clienti del giorno, numero arrivati, numero partiti e numero presenti nella notte);
- Produzione di elenchi di turisti suddivisi per provenienza (comune/provincia/stato);
- Verifica di eventuali incongruenze sui dati (es. superamento capacità ricettiva);
- Gestione delle relative notifiche alle strutture ricettive;
- Monitoraggio delle attività di caricamento dati da parte delle strutture ricettive;
- Sollecito via e-mail alle strutture inadempienti;
- Validare i dati inseriti dalle strutture ricettive;
- Produrre stampe e report sui dati contenuti nel database della soluzione.

#### **4.3 - UTENTE BACK-OFFICE ADMIN (ente amministratore responsabile trasmissione dati):**

- Produzione dei file per l'ISTAT secondo il tracciato record MOV/C;
- Produzione dei file per l'ISTAT secondo il tracciato dell'Allegato 7;
- Produzione del modello ISTAT CTT/4;
- Produzione di statistiche relative agli arrivi e alle presenze per tipologia e categoria ricettiva, per provenienza della clientela, per mese e per anno, con dettaglio comune/provincia/stato;
- Produzione di statistiche relative alla capacità delle strutture (esercizi, letti, camere, bagni) per anno, mese e comune/provincia/stato;
- Produzione di statistiche sulla singola struttura ricettiva, articolabile su base temporale;
- Produzione di rapporti e stampe relative alle elaborazioni effettuate. Effettuare attività di monitoraggio sull'attività e sui dati di rilevazione;
- Effettuare attività di statistica (si cita, per esempio, la possibilità di estrarre i modelli secondo il tracciato ISTAT complessivi per l'intera regione o per le singole province).

L'operatore regionale ADMIN o suoi delegati/incaricati potranno inoltre:

- Rilasciare le credenziali e le abilitazioni degli altri utenti di back-office (in particolare delle utenze territoriali o tecniche/specialistiche), per il controllo delle utenze nel rispetto del segreto statistico.
- Rilasciare, in riferimento alla propria governance ed organizzazione regionale/provinciale, le credenziali per le utenze strutture ricettive;
- Verificare la documentazione caricata in fase di richiesta di abilitazione e, in caso di riscontro positivo, dare l'ok a sistema per l'abilitazione;
- Consultare una lista di richieste di abilitazione da evadere;
- Effettuare attività, report ed analisi statistiche;
- Effettuare ogni altra operazione derivante dall'attività di assistenza e gestione dei dati.

Si ribadisce che il software dovrà gestire in maniera "dinamica" le utenze, assegnando le funzionalità, permessi ed autorizzazioni per accedere e per utilizzare dati da parte delle differenti categorie di utenti individuate a seconda delle necessità.

#### **4.3 - UTENTE Coordinatore (MIPAFT – Turismo e ISTAT):**

A questi utenti andranno assegnate dalle regioni/province ADMIN, le credenziali di accesso in qualità di utenti "consultatori" di raccolta, coordinamento, aggregazione ed analisi interregionale e nazionale dei dati caricati e resi visibili dalle regioni e dalle province autonome. Saranno ricavati i rispettivi profili utenti da quelli di ADMIN e resi inter-operativi su basi territoriali allargate, oltre quelle regionali.