

**CAPITOLATO TECNICO DI FORNITURA****1.0 – OGGETTO DELLA FORNITURA**

La fornitura consiste nell'acquisto di "Software per l'ottimizzazione dei metodi di raccolta delle informazioni statistiche in materia turistica" e più specificatamente nel rilascio di licenze d'uso pluriennali – almeno 30 anni -, nella installazione e messa in funzione di software dotato di propria metodologia, modelli e soluzioni per la organizzazione complessiva, la gestione, la rilevazione, l'analisi, la diffusione delle informazioni sull'offerta (consistenza ricettiva) e domanda turistica (flussi turistici) in tempo reale. La fornitura suddetta dovrà essere effettuata presso tutte le regioni e/o province autonome italiane nella loro qualità di soggetti gestori della raccolta e gestione dati turistici ISTAT (ADMIN), nonché presso gli uffici di ISTAT, del MiPAFT e/o altro/i organismo/i da quest'ultimo indicato/i (Coordinatori), su semplice richiesta della committente, rendendo possibile attività ed operatività autonome per ciascuno dei suddetti soggetti con permessi di accesso ed utilizzo diversificati da utente ad utente, inclusi quelli riservati alle strutture ricettive (Front Office- FO) gestori territoriali locali incaricati dai lori rispettivi e diversi ADMIN (Back Office – BO) come di seguito meglio identificati e per le funzioni di seguito descritte.

**2.0 – REQUISITI MINIMALI E CONDIZIONI DELLA FORNITURA - COD S02**

Il software oggetto della fornitura, pena esclusione dalla fornitura, dovrà possedere al momento della presentazione della offerta tutti i seguenti requisiti minimali ed essere in grado di soddisfare ciascuna delle seguenti condizioni:

1. Il software/applicativo in oggetto deve già essere in uso in Italia, anche in una versione precedente a quella proposta, presso almeno un organismo amministrativo gestore della raccolta e trasmissione dati ISTAT – almeno una Regione o Province autonoma;
2. Al fine di consentire la verifica dell'effettiva esistenza dei requisiti tecnici e funzionali del software in oggetto, contestualmente alla offerta, il fornitore dovrà rilasciare le credenziali di accesso ad un applicativo di prova;
3. Il Software/applicativo dovrà essere tassativamente funzionante, installabile, accessibile ed utilizzabile in tutte le funzionalità di seguito specificate presso tutte le Regioni/Province autonome che saranno interessate alla sua implementazione e presso ISTAT e il MiPAFT, a partire dalla data di presentazione della offerta, in modo da poter procedere alla fornitura subito dopo la aggiudicazione, su richiesta del committente, presso ogni soggetto ed utente come da oggetto della fornitura.
4. Il Software/applicativo dovrà essere compatibile con ambienti open-source, sia a livello di strumenti di sviluppo, sia di sistemi operativi e database server.
5. Il software dovrà essere in grado di raccogliere e gestire, con l'utilizzo di un unico applicativo con tecnologia Web nativa, più punti di raccolta ed archiviazione, indipendenti ed autonomi, presso le Regioni/Province autonome e, successivamente alla implementazione presso questi, rendere i dati consultabili da ISTAT, dal MiPAFT e/o dalle altre regioni/province, ciascuno in riferimento alle competenze e ruoli attraverso utenze diverse e dedicate.
6. L'applicativo dovrà consentire 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 con il database ed il software oggetto della fornitura.
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).

### **3.0 – REQUISITI TECNICI ED ARTICOLAZIONE DEL SOFTWARE DA FORNIRE – COD S03**

Il Software/applicativo oggetto della fornitura dovrà 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, diversa, indipendente ed autonoma 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). Il Software dovrà consentire lo scambio, la consultazione e l'utilizzo dei dati fra tutte le regioni/province autonome utenti ADMIN, lo scambio di dati nell'applicativo o con l'applicativo attraverso web service, nonché la possibilità di consultazione da parte degli "utenti coordinatori" che ne avranno necessità successivamente alla implementazione del software presso gli utenti "ADMIN".

A seconda della tipologia di utente la soluzione si dovranno garantire le seguenti funzionalità:

#### **3.1 - UTENTE FRONT-OFFICE (struttura ricettiva - FO)**

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.

#### **3.2 - UTENTE BACK-OFFICE (ente territoriale di raccolta dato – BO e 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.

#### **3.3 - 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 anche per tematiche e/o contenuti;
- Generazione dei flussi statistici ISTAT per adempiere agli invii obbligatori;
- 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.

#### **3.4 - UTENTE Coordinatore (MIPAFT, Min. Turismo, 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/autorizzato dagli utenti ADMIN, utilizzando anche base di calcolo, integrazione e reportistica dei dati a livello nazionale o interregionale.

#### **4.0 – REQUISITI FUNZIONALI PER UTENTE DEL SOFTWARE FORNITO - COD S04**

##### **4.1 – 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 webservices:  
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 le modalità ed i criteri definiti nel Reg. U.E. 692/2011 e nelle circolari annuali ISTAT da esso derivanti.. Si sottolinea che la soluzione dovrà poter mettere a disposizione i dati in forma aggregata e in forma disaggregata.

##### **4.2 - 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. L'offerta dovrà specificare le modalità utilizzate per garantire il rispetto della recente revisione ed aggiornamento della normativa sulla privacy.

##### **4.3 - 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.

#### **4.4 - 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 incluse nella offerta di fornitura, 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 informazioni previste dalla normativa vigente ed altre informazioni aggiuntive (p.e. prezzi delle camere indicanti anche minimi e massimi per periodi, , servizi inclusi, numeri utili, altre policy);
- 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.

#### **4.5 - Report e 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.

#### **4.6 - Accesso, Attivazione e Gestione delle schede anagrafiche delle strutture ricettive.**

L'utente ADMIN o suo utente di Back Office delegato, accede al sistema con le proprie credenziali esclusive e crea la nuova scheda della struttura ricettiva FO.

La compilazione / aggiornamento della scheda, dati ed informazioni è in capo alla struttura.

L'utente "struttura ricettiva" di Front Office – FO, deve accedere attraverso un sistema di identificazione e registrazione di utente che permetta di distinguere l'accesso effettuato dal legale rappresentante da quello effettuato dai suoi delegati ed operatori da quest'ultimo autorizzati.

L'accesso al software, a scelta dell'utente, dovrà essere possibile sia attraverso il sistema di accredito e registrazione fornito dall'ADMIN, sia attraverso le credenziali SPID, Sistema Pubblico di Identità Digitale.

Al primo accesso l'utente FO dovrà avere la possibilità di abilitare il trattamento dei dati personali. Successivamente richiederà l'associazione dei suoi dati di profilo utente per essere riconosciuto come "Legale rappresentante/Titolare/Gestore della struttura". Dopo la associazione e la

abilitazione l'Utente, in caso non voglia operare sempre e direttamente sul software, dovrà avere la possibilità di autenticare e autorizzare uno o più operatori delegati ad operare per conto della stessa e propria struttura ricettiva. Una volta che il delegato è associato alla struttura, anche quest'ultimo potrà accedere ed utilizzare il software per la struttura abbinata.

L'utente ADMIN o suo utente di Back Office delegato, accede al sistema con le proprie credenziali esclusive e crea la nuova scheda della struttura ricettiva. La compilazione / aggiornamento è in capo alla struttura, ovvero al suo utente primario o delegato. 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 FO 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 elemento di allerta all'operatore ADMIN o BO - 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.

#### **4.7 - 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. A seguito dei controlli, l'utente di back-office dovrà necessariamente "consolidarli" a sistema mensilmente.

#### **4.8 - 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 (comuni singoli e/o aggregati), 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.

#### **4.9 - 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.

### **5.0 – SPECIFICHE SUI RUOLI E PERMESSI RELATIVI ALLE DIVERSE CATEGORIE DI UTENTI - COD S05**

#### **5.1 - 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.

#### **5.2 - 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.

#### **5.3 - 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 ricettive (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);
- Produzione di statistiche sul turista per età, sesso, mezzo di trasporto e motivo del viaggio.

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 quantitative e qualitative;
- 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.

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

A questi utenti andranno assegnate essenzialmente 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 operativi su basi territoriali allargate, oltre quelle regionali.

#### **6.0 – ARTICOLAZIONE TEMPORALE DELLA FORNITURA – COD S06**

In riferimento a quanto già specificato nell'Art. 2 REQUISITI MINIMALI E CONDIZIONI DELLA FORNITURA comma 3 del presente capitolato tecnico di fornitura, "il Software/applicativo dovrà essere tassativamente funzionante, installabile, accessibile ed utilizzabile in tutte le funzionalità di seguito specificate presso le Regioni/Province autonome che saranno interessate alla sua implementazione e presso ISTAT e il MiPAFT, a partire dalla data di presentazione della offerta in modo da poter procedere alla fornitura subito dopo la aggiudicazione su richiesta del committente presso ogni soggetto ed utente come da oggetto della fornitura.

Codice per la fornitura	Elementi di fornitura MINIMALI ED OBBLIGATORI	Rif. paragrafo capitolato tecnico	SCADENZA
S02	REQUISITI MINIMALI E CONDIZIONI DELLA FORNITURA	2.0	Esistenti alla data di presentazione offerta

Codice per la fornitura	Elementi di fornitura VALUTAZIONE TECNICA PERFORMANCE	Rif. paragrafo capitolato tecnico	SCADENZA
S03	REQUISITI TECNICI E ARTICOLAZIONE DEL SOFTWARE DA FORNIRE	3.0	Esistenti alla data di presentazione offerta
S03a	Configurazione Utente front office FO (struttura ricettiva)	3.1	Esistente alla data di presentazione offerta

S03b	Configurazione Utente Back Office BO (Operatore delegato da ADMIN a livello locale ed intermedio)	3.2	Esistente alla data di presentazione offerta
S03c	Configurazione Utente ADMIN (Regione/Provincia autonoma responsabile per raccolta e trasmissione dati ISTAT)	3.3	Esistente alla data di presentazione offerta
S03d	Configurazione Utente Coordinatore	3.4	Da attivare su richiesta della committente dopo la fornitura servizi agli ADMIN da primo ordine servizio
S04	REQUISITI FUNZIONALI PER UTENTE	4.0	Esistenti alla data di presentazione offerta
S04a	Raccolta e trasmissione dati flussi turistici e turista	4.1	Esistente alla data di presentazione offerta
S04b	Raccolta dati per le comunicazioni di pubblica sicurezza e generazione automatica del file con i dati obbligatori per invio in Questura	4.2	Esistente alla data di presentazione offerta
S04c	Compilazione/aggiornamento delle schede anagrafiche e di consistenza ricettiva	4.3	Esistente alla data di presentazione offerta
S04d	Funzionalità aggiuntive minime e gestionali di servizio e supporto alla struttura ricettiva	4.4	Esistente alla data di presentazione offerta
S04e	Report e Benchmarking con strutture concorrenti.	4.5	Esistente alla data di presentazione offerta
S04f	Accesso, Attivazione e Gestione delle schede anagrafiche delle strutture ricettive	4.6	Esistente alla data di presentazione offerta
S04g	Verifiche automatiche qualità dati ricevuti e consolidamento dati sui flussi turistici mensili.	4.7	Esistente alla data di presentazione offerta
S04h	Reportistica amministrativa e tematica	4.8	Esistente alla data di presentazione offerta
S04i	Generazione dei flussi statistici ISTAT per invio obbligatorio; Consolidamento annuale dei flussi statistici	4.9	Esistente alla data di presentazione offerta
S05	Specifiche sui ruoli e permessi relativi alle diverse categorie di utenti	5.0	Esistenti alla data di presentazione offerta
S05a	Funzionalità Utente front office FO (struttura ricettiva)	5.1	Esistente alla data di presentazione offerta
S05b	Funzionalità Utente Back Office BO (Operatore delegato da ADMIN a livello locale ed intermedio)	5.2	Esistente alla data di presentazione offerta
S05c	Funzionalità Utente ADMIN (Regione/Provincia autonoma responsabile per raccolta e trasmissione dati ISTAT)	5.3	Esistente alla data di presentazione offerta
S05d	Funzionalità Utente Coordinatore	5.4	Da attivare su richiesta della committente dopo la fornitura servizi agli ADMIN da primo ordine servizio

Ad aggiudicazione avvenuta e dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il fornitore procederà al rilascio delle licenze d'uso del software per un numero complessivo pari al numero delle regioni e delle provincie autonome italiane, alle quali si aggiungeranno quelle da rilasciare su richiesta del committente fino ad un massimo di 12 per gli utenti "coordinatori" (pgf. 3.4 e 5.4 di questo capitolato tecnico). Il committente procederà a richiedere al fornitore, in blocco o di volta in volta ed a sua insindacabile decisione per conto di ogni diverso soggetto gestore della raccolta dati ISTAT (Utente ADMIN interessato all'utilizzo - Regione o Provincia Autonoma), di adempiere alla attivazione, installazione, implementazione e accesso per l'immediato utilizzo del software oggetto della fornitura da parte dei diversi utenti ADMIN in riferimento ad un primo ordine di servizio che sarà parte integrante del contratto di fornitura e dovrà essere evaso nella sua totalità entro 30 giorni dalla data di richiesta. Al termine di questa prima installazione avverrà l'intero pagamento delle somme dovute, ma resterà l'obbligo per il fornitore di ottemperare in qualsiasi momento a fornire attivazione, installazione, implementazione e accesso per l'immediato utilizzo del software oggetto della fornitura anche per ADMIN e/o utenti Coordinatori per i quali la committente richiederà tali servizi in maniera posticipata rispetto al primo ordine di servizio allegato al contratto di fornitura.

#### **7.0 – ELEMENTI MIGLIORATIVI PER LA VALUTAZIONE QUALITATIVA. – COD S07**

Una volta assicurati nella offerta i requisiti minimi, le condizioni e le funzionalità obbligatorie, andranno specificati eventuali elementi, requisiti, condizioni e funzionalità migliorative incluse nella offerta presentata ed in corrispondenza del prezzo proposto, sia interne all'utilizzo del software fornito, sia per ottimizzarne le performance fra utenti ADMIN e utenti Coordinatori e/o la integrazione con altri sistemi, applicativi e soluzioni tecnologiche.

In questo caso andrà evidenziato l'elemento migliorativo ed il vantaggio conseguente dalla sua implementazione con il software oggetto della fornitura.

Le licenze d'uso dovranno rilasciate con la fornitura dovranno avere una durata di minimo 30 anni. Anche in questo caso dovrà essere evidenziato nella offerta del fornitore una tempistica superiore in termini di scadenza posticipata.

#### **8.0 – GARANZIA TARIFFE PREFISSATE PER SERVIZI AGGIUNTIVI COMPLEMENTARI. – COD S08**

Garantire direttamente o indirettamente da parte del fornitore la possibilità di fornire servizi facoltativi e comunque aggiuntivi, complementari e successivi alla fornitura in oggetto, solo ed esclusivamente su specifiche richieste della committente o degli ADMIN in base alle loro successive necessita regionali o provinciali per quanto concerne assistenza tecnica, aggiornamenti ed upgrade non compresi, primo caricamento ed importazione dati, formazione e soluzioni di utilizzo, altri servizi per la ottimizzazione e personalizzazione funzionale. Per questi servizi, non rientranti nella fornitura minima in oggetto, in caso non inclusi nelle eventuali "migliorie" di offerta di cui al paragrafo 7.0, per una corretta trasparenza, occorrerà indicare e comunicare le tariffe ed i costi di utilizzazione ad essi relative già in sede di offerta per la fornitura in oggetto.

#### **9.0 - ALTRI ELEMENTI E DOCUMENTAZIONE PER LA VALUTAZIONE QUALITATIVA. – COD S09**

Il fornitore, in sede di offerta e come da Modello di presentazione della "Offerta Tecnica", al fine di consentire una ulteriore valutazione qualitativa, dovrà fornire ogni "REFERENZE PROFESSIONALI" riferite alla organizzazione, alle qualifiche, alle esperienze professionali relative al personale utilizzato ed alle commesse svolte dal fornitore, obbligandosi a fornirne documentazione ed attestazione su richiesta della stazione appaltante.

## CRITERI DI VALUTAZIONE DELLA OFFERTA TECNICA

Per tutte le offerte che avranno attestato, evidenziato e descritto i requisiti minimali e le condizioni della fornitura nella loro offerta tecnica, come da paragrafo 2 del Capitolato Tecnico – COD S02, sempre in riferimento alle tempistiche di fornitura previste nel paragrafo 6 del Capitolato Tecnico – Cod S06, la valutazione tecnica sarà effettuata in riferimento a 4 criteri di valutazione con un punteggio massimo assegnabile complessivo di 80 Punti:

Codice per la fornitura	CRITERIO DI VALUTAZIONE OFFERTA TECNICA	Punti parziali max
S03, S04, S05	VALUTAZIONE TECNICA FORNITURA <b>(Criteri oggettivi)</b>	56
S07	ELEMENTI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI (compresi nel prezzo di fornitura) – Lettera F <b>(Criteri discrezionali)</b>	12
S08	TARISSE PREFISSATE PER ULTERIORI FUNZIONALITA' E SERVIZI AGGIUNTIVI - (se non compresi nella fornitura) – Lettera G <b>(Criteri discrezionali)</b>	05
S09	QUALITA' E REFERENZE PROFESSIONALI <b>(Criteri discrezionali)</b>	07
<b>PUNTEGGIO MASSIMO ASSEGNABILE</b>		<b>80</b>

I punteggi di valutazione saranno attribuiti in modo oggettivo relativamente ai requisiti tabellari (T), per un punteggio massimo complessivo di punti 32, e in maniera discrezionale relativamente ai sub criteri evidenziati con la lettera D, per un punteggio massimo complessivo di punti 48.

La Valutazione sarà effettuata utilizzando i seguenti sotto criteri di valutazione:

Leggenda:

Requisiti tabellari sono identificati con la lettera **T**.

Requisiti discrezionali sono identificati con la lettera **D**.

Codice per la fornitura	1 Elementi di fornitura VALUTAZIONE TECNICA FORNITURA	Tipologia criterio T/D	Riferimenti paragrafo Capitolato	PUNTI max parziali
S03	REQUISITI TECNICI E ARTICOLAZIONE DEL SOFTWARE DA FORNIRE		3.0	
S03a	Configurazione Utente front office FO (struttura ricettiva)	D	3.1	Da zero a 4
S03b	Configurazione Utente Back Office BO (Operatore delegato da ADMIN a livello locale ed intermedio)	D	3.2	Da zero a 3
S03c	Configurazione Utente ADMIN (Regione/Provincia autonoma responsabile raccolta/trasmissione dati ISTAT)	D	3.3	Da zero a 4
S03d	Configurazione Utente Coordinatore	D	3.4	Da zero a 1
S04	REQUISITI FUNZIONALI PER UTENTE		4.0	
S04a	Raccolta e trasmissione dati flussi turistici e turista	T	4.1	4

S04b	Raccolta dati per le comunicazioni di pubblica sicurezza e generazione automatica file dati obbligatori invio Questura	T	4.2	4
S04c	Compilazione/aggiornamento delle schede anagrafiche e di consistenza ricettiva	T	4.3	4
S04d	Funzionalità aggiuntive minime e gestionali di servizio e supporto alla struttura ricettiva	T	4.4	3
S04e	Report e Benchmarking con strutture concorrenti.	T	4.5	3
S04f	Accesso, Attivazione e Gestione delle schede anagrafiche delle strutture ricettive	T	4.6	3
S04g	Verifiche automatiche qualità dati ricevuti e consolidamento dati sui flussi turistici mensili.	T	4.7	4
S04h	Reportistica amministrativa e tematica	T	4.8	3
S04i	Generazione dei flussi statistici ISTAT per invio obbligatorio; Consolidamento annuale dei flussi statistici	T	4.9	4
S05	Specifiche sui ruoli e permessi relativi alle diverse categorie di utenti		5.0	
S05a	Funzionalità Utente front office FO (struttura ricettiva)	D	5.1	Da zero a 4
S05b	Funzionalità Utente Back Office BO (Operatore delegato da ADMIN a livello locale ed intermedio)	D	5.2	Da zero a 3
S05c	Funzionalità Utente ADMIN (Regione/Provincia autonoma responsabile per raccolta e trasmissione dati ISTAT)	D	5.3	Da zero a 4
S05d	Funzionalità Utente Coordinatore	D	5.4	Da zero a 1
<b>PUNTEGGIO MASSIMO ASSEGNABILE</b>				<b>PUNTI 56</b>

<b>Codice per la fornitura</b>	<b>2 Elementi di fornitura MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI (compresi nel prezzo di fornitura)</b>	<b>Tipologia criterio T/D</b>	<b>Rif. paragrafo Capitolato</b>	<b>PUNTI per la valutazione</b>
S07a	Funzionalità migliorative aggiuntive ed ulteriori interne al software	D	7.0	Da zero a 2
S07b	Funzionalità di integrazione con altri sistemi, applicativi e soluzioni tecnologiche esterne al software.	D	7.0	Da zero a 2
S07c	Servizi migliorativi aggiuntivi ed ulteriori attivati con la fornitura	D	7.0	Da zero a 2
S07d	Assistenza Tecnica ed help desk	D	7.0	Da zero a 2
S07e	Formazione utenti	D	7.0	Da zero a 2
S07f	Aggiornamenti del software	D	7.0	Da zero a 2
<b>PUNTEGGIO MASSIMO ASSEGNABILE</b>				<b>PUNTI 12</b>

Codice per la fornitura	3 Elementi successivi e fuori fornitura TARIFE PREFISSATE PER ULTERIORI FUNZIONALITA' E SERVIZI AGGIUNTIVI - (se non compresi nella fornitura)	Tipologia criterio T/D	Rif. paragrafo Capitolato	PUNTI per la valutazione
S08a	Assistenza Tecnica ed help desk	D	8.0	Da zero a 1
S08b	Formazione utenti	D	8.0	Da zero a 1
S08c	Aggiornamenti del software	D	8.0	Da zero a 1
S08d	Primo caricamento dati con importazione da data base esistenti	D	8.0	Da zero a 1
S08e	Personalizzazione per ADMIN	D	8.0	Da zero a 1
	<b>PUNTEGGIO MASSIMO ASSEGNABILE</b>			<b>PUNTI 05</b>

Codice per la fornitura	4 REFERENZE PROFESSIONALI	Tipologia criterio T/D	Rif. paragrafo Capitolato	PUNTI per la valutazione
S09a	“REFERENZE PROFESSIONALI” riferita alla organizzazione, alle qualifiche, alle esperienze professionali relative al personale utilizzato ed alle commesse svolte dal fornitore	D	9.0	Da zero a 7
	<b>PUNTEGGIO MASSIMO ASSEGNABILE</b>			<b>PUNTI 07</b>

Si precisa, inoltre, che per rendere omogenea l’attribuzione dei punteggi discrezionali alle diverse offerte si è deciso di assegnare ad ognuna delle voci inerenti i singoli aspetti dell’offerta da valutare, un punteggio pesato in funzione dell’importanza della singola voce nell’ambito dell’offerta complessiva. Sono stati, all’uopo, previsti sei giudizi da attribuire alle singole voci oggetto di valutazione; a ognuno di detti giudizi corrisponde l’assegnazione alla singola voce di un punteggio corrispondente alla percentuale dei punti massimi per la stessa voce prevista, e segnatamente:

- OTTIMO
- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- SCARSO
- INSUFFICIENTE

cui, come detto, corrispondono rispettivamente le seguenti percentuali (%) dei punti da assegnare alle singole voci:

- OTTIMO 100%
- BUONO 80%
- DISCRETO 60%
- SUFFICIENTE 40%
- SCARSO 20%
- INSUFFICIENTE 0%

Es. Voce “xxxx” - punteggio massimo previsto: 10 – se il “Giudizio espresso” é “ottimo”, il punteggio attribuito sarà pari a 10; se il “Giudizio espresso” é “buono”, il punteggio attribuito sarà pari a 8, se

il “Giudizio espresso” è “sufficiente”, il punteggio attribuito sarà pari a 6; se il “Giudizio espresso” è “insufficiente”, il punteggio attribuito sarà pari a 4; se il “Giudizio espresso” è “molto insufficiente”, il punteggio attribuito sarà pari a 2; se il “Giudizio espresso” è “scarso”, il punteggio attribuito sarà pari a 0.

I voti saranno attribuiti dai singoli commissari e la valutazione finale sarà ottenuta calcolando il valore medio dei singoli valori espressi per ogni criterio.

Nel caso in cui il punteggio attribuito secondo le regole sopra descritte abbia un numero di cifre decimali superiori a due, saranno considerate esclusivamente le prime due cifre decimali dopo la virgola, senza procedere ad alcun arrotondamento (es. punteggio 6,126459= punteggio attribuito 6,12).

Una volta completata la valutazione dell’offerta tecnica e attribuiti i punteggi, come sopra descritto, questi ultimi saranno sommati per determinare il punteggio complessivo ottenuto dall'offerente per l’offerta tecnica.