
ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO

AVVISO PUBBLICO PER INDAGINE DI MERCATO FINALIZZATO ALL’AFFIDAMENTO DIRETTO PER IL SERVIZIO DI DIGITALIZZAZIONE DEL PASSAPORTO INLOMBARDIA

1. Contesto

Explora è una Destination Management Organization (DMO), che ha come attività primaria la promozione dell’offerta turistica della Lombardia.

I soci di Explora sono Regione Lombardia, Camera di Commercio di Milano, Unioncamere Lombardia e il suo obiettivo strategico è quello di valorizzare il turismo lombardo, trasformandolo ancora di più in uno dei motori dello sviluppo economico del territorio.

Explora promuove le attrattive della regione Lombardia verso i turisti, italiani e stranieri, principalmente attraverso il portale in-lombardia.it, multilingua e multi-device che presenta tutta l’offerta del territorio e dei suoi operatori.

2. Caratteristiche dell’attuale progetto

Il Passaporto inLombardia è un gadget che permette al turista di raccogliere dei timbri tematici in base a ciò che visita all’interno della Regione.

L’obiettivo del passaporto è quello di stimolare le visite sul territorio lombardo creando un *loyalty program* che premi il turista. Di seguito il link al sito di riferimento: <http://speciale.in-lombardia.it/it/il-passaporto/>.

3. Oggetto

Oggetto del presente avviso pubblico è la digitalizzazione dell’intero progetto, in particolare:

- analisi preliminare di stesura del progetto;
- progettazione delle 3 fasi consecutive di realizzazione;
- creazione e fornitura di un pannello di controllo che consenta la gestione e l’analisi dei dati e la profilazione dell’utente;
- definizione e realizzazione delle dinamiche di gamification e delle dinamiche di loyalty program;
- tracciabilità delle timbrature;
- interfaccia con i social network e il sito istituzionale;
- manutenzione e aggiornamento.

4. Linee guida

Nell’ottica della promozione territoriale, la digitalizzazione del passaporto dovrà consentire la personalizzazione dell’esperienza del turista e fare in modo che possa ripercorrere, anche online, il suo viaggio attraverso i timbri collezionati, immagini e racconti.

Nel contempo, dal lato degli IAT territoriali e dei punti di timbratura, dovrà essere disponibile un sistema che snellisca la loro procedura operativa e consenta una gestione condivisa tramite un sistema di archivio comune di documenti formativi, informativi, procedurali.

Gli obiettivi principali sono:

- Promozione del territorio;
- Lead Generation e profilazione tramite un pannello di controllo;

- Gestione semplice da parte dei punti di timbratura (IAT territoriali e luoghi di attrattività turistica);
- Massimizzazione dell'appeal del passaporto stesso e della raccolta timbri attraverso dinamiche di gioco.

Non sono escluse soluzioni di mercato già esistenti ma customizzabili.

5. Indicazioni da valutare

La digitalizzazione del progetto potrebbe richiedere lo sviluppo di una App per smartphone o l'utilizzo di una App già esistente nel mercato.

6. Attività richieste

Fase 1: Analisi, progettazione e go live della prima fase

Il primo blocco di attività è finalizzato allo studio ed analisi di progetto, delle tempistiche e degli output richiesti al fine di ottimizzare la realizzazione del progetto stesso.

I documenti richiesti nella prima fase saranno i seguenti:

- Documento di studio preliminare;
- Presentazione del progetto tecnico;
- Documento descrittivo dell'architettura dell'eventuale App, del pannello di controllo, della gamification e della validazione/timbratura;

Fase 2: Go Live del Progetto di Digitalizzazione

- Rilascio del sistema digitalizzato in lingua italiana con tutte le funzionalità richieste eccetto l'interfaccia con i social;
- Rilascio del pannello di controllo necessario all'analisi dei dati raccolti.

Fase 3: Ulteriore sviluppo

Si richiede lo sviluppo del sistema digitalizzato anche nella lingua inglese e l'attivazione dell'integrazione con i social per attivare lo *story telling*.

Fase 4: Manutenzione e aggiornamento

Si richiede l'espletamento di attività di manutenzione e aggiornamento del sistema digitalizzato.

7. Tempi di consegna e realizzazione

L'appaltatore dovrà realizzare e consegnare le prestazioni di cui alla Fase I e II entro e non oltre il **31 dicembre 2016**. Il suddetto termine potrà essere prorogato per cause di forza maggiore o caso fortuito non imputabili all'appaltatore.

L'appaltatore dovrà, inoltre, garantire e fornire le attività di cui alla Fase III entro e non oltre il **28 febbraio 2017**.

Infine, l'Appaltatore dovrà garantire le attività di cui alla Fase IV fino al **31 dicembre 2017**.