

CAPITOLATO TECNICO AFFERENTE LA FORNITURA DI:

A) UN SOFTWARE IN GRADO DI INTEGRARSI CON IL SISTEMA ATTUALMENTE IN USO DA EXPLORA NEL PROGETTO DELL'ECOSISTEMA DIGITALE TURISTICO, c.d. E.D.T., PER LE STRUTTURE RICETTIVE ADERENTI AL PROGETTO DELL'E.D.T.

NONCHÉ

B) UN APPLICATIVO DEDICATO PER LE STRUTTURE RICETTIVE CHE NON INTENDONO AVVALERSI DEL SOFTWARE MA CHE NECESSITANO DEL SOLO CARICAMENTO DEI PROPRI SERVIZI E/O PRODOTTI TURISTICI, CON RELATIVE MASCHERE, SULL'E.D.T.

1. Informazioni sull'Amministrazione aggiudicatrice

Explora S.c.p.a. (di seguito, anche “**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 Metropolitana di Milano, Monza Brianza e Lodi, 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 e i social media ad esso collegati.

2. Il Progetto Ecosistema Digitale Turistico, c.d. E.D.T.

Explora, nell’ambito della promozione dell’offerta turistica lombarda, sta realizzando un progetto consistente nello sviluppo di una infrastruttura tecnologica turistica, l’Ecosistema Digitale del Turismo (c.d. E.D.T.), che consente una innovativa interazione tra domanda e offerta in ambito turistico su tutto il territorio lombardo.

L’Ecosistema intende, in particolare, creare un ambiente condiviso fondato su standard di interoperabilità dei dati, pensato specificatamente per l’offerta turistica, utile a sviluppare sistemi dinamici di promozione, commercializzazione e analisi.

Uno degli scopi primari dell’E.D.T. è quello di raccogliere e favorire l’emersione e la valorizzazione dell’offerta turistica lombarda da parte di operatori turistici del settore pubblico e privato, al fine di consentire un’innovativa interazione tra domanda e offerta dando visibilità ai propri annunci, inserzioni e alle proprie attività e servizi in ambito turistico.

3. Obiettivi dell’E.D.T.

Al fine di alimentare il predetto Ecosistema Digitale Turistico, Explora intende raccogliere gli eventi, le informazioni e l’offerta turistica degli operatori del settore pubblico e/o privato operanti nell’offerta di servizi o prodotti turistici nel territorio della Regione Lombardia.

Explora, attraverso la piattaforma E.D.T., intende quindi fornire un servizio di promozione turistica, pubblicizzazione e veicolazione dei servizi e/o prodotti turistici degli operatori del settore pubblico e/o privato che siano presenti sulla piattaforma digitale agevolando

l'incontro tra domanda e offerta di servizi turistici, così da mettere a disposizione degli operatori del settore pubblico e/o privato un sistema informatico in cui poter caricare, descrivere e presentare i propri servizi e/o prodotti turistici e consentirne anche la prenotazione e l'acquisto da parte degli utenti finali (turisti, cittadini, etc.).

Al fine di agevolare il predetto "incontro" tra domanda e offerta dei servizi turistici oltreché il coordinamento e la digitalizzazione dei processi produttivi delle singole strutture ricettive – in un'ottica di semplificazione e miglioramento continuo dei predetti processi produttivi –, Explora ritiene opportuno avvalersi di un Software per la gestione e la vendita online dei servizi e/o prodotti turistici delle strutture ricettive, che funga altresì da loro gestionale (c.d. PMS, "Property Management System"), al fine di consentire sia la possibilità di vendita (e acquisto) online diretta ("Booking Engine") e indiretta ("Channel Manager"), sia il coordinamento e la digitalizzazione dei processi produttivi della singola struttura ricettiva che lo utilizza.

Tale Software dovrà inoltre integrarsi con il sistema attualmente in uso da Explora nel progetto dell'Ecosistema Digitale Turistico che, allo stato, permette la visualizzazione e la promozione dei servizi e/o prodotti turistici sui canali verticali realizzati da Explora (i.e.: sito internet "in-lombardia.it", Totem, etc.) arricchendoli con altre offerte fornite da operatori integrati con l'E.D.T.

Una volta acquisito il predetto Software, Explora lo metterà a disposizione delle strutture ricettive aderenti al Progetto dell'E.D.T., le quali lo potranno utilizzare per un periodo di 18 (diciotto) mesi - corrispondenti al termine di validità/durata della licenza a disposizione di Explora - e decidere, al termine del predetto periodo, se acquistarlo (o meno) direttamente dal fornitore selezionato in esito alla procedura ad evidenza pubblica che verrà eventualmente avviata da Explora in esito all'Indagine di mercato .

4. Attività richieste dal Servizio oggetto dell'Indagine di mercato

Sulla base dell'obiettivo di cui al punto 3, Explora intende individuare un soggetto in grado di fornire:

A) un Software in grado di integrarsi con il sistema attualmente in uso da Explora nel progetto dell'Ecosistema Digitale Turistico per le strutture ricettive aderenti al progetto dell'E.D.T. e relativo supporto tecnico-informatico per l'installazione, l'integrazione completa dello stesso a quello in uso sull'E.D.T. e la completa operatività/funzionalità del Software, nonché

B) un applicativo dedicato per le strutture ricettive che non intendono avvalersi del Software ma che necessitano del solo caricamento dei propri servizi e/o prodotti turistici, con relative maschere, sull'E.D.T. e relativo supporto tecnico-informatico per l'installazione e la completa funzionalità del predetto applicativo (di seguito, anche, la "Fornitura").

4.A) In particolare, il predetto Software dovrà essere suddiviso nei seguenti moduli:

1. "Gestionale PMS in cloud";
2. "Booking Engine";
3. "Channel Manager",

totalmente conformi con gli standard informatici internazionali AlpineBits/OTA, al fine di favorire la piena interoperabilità dei dati del settore turistico.

4.A.1. Modulo gestionale "PMS" in cloud

Il modulo gestionale "PMS" in cloud dovrà possedere le seguenti funzionalità principali:

- agenda ("planning") per visualizzare le prenotazioni sulle camere;
- ri-allocazione automatica delle prenotazioni tra le camere (della stessa tipologia) per permettere la massima occupazione continua possibile, con la possibilità di bloccare le prenotazioni su determinate camere per evitare la loro ri-allocazione;

- spostamento delle prenotazioni tra le camere con trascinamento “drag-and-drop”;
- prenotazioni colorate in base allo stato della prenotazione: da confermare, confermata, ospiti in casa, ospiti partiti;
- preventivazione per nuove prenotazioni con verifica automatica della disponibilità e calcolo delle tariffe;
- aggiunta di prenotazioni “manuali” (ricevute al telefono, via email o alla reception “walk-in”)
- aggiunta automatica di prenotazioni ricevute dal sito web (modulo “Booking Engine”) e dai canali online collegati (modulo “Channel Manager”);
- aggiunta di “blocchi” per evitare le prenotazioni su camere chiuse per manutenzione o altri motivi;
- liste arrivi, partenze e ospiti in casa del giorno;
- ricerca tra tutte le prenotazioni per nome dell’ospite, data di arrivo e canale di prenotazione;
- registrazione addebiti del pernottamento e acquisti extra (ristorante, centro benessere, transfer...);
- calcolo automatico della tassa di soggiorno e registrazione delle esenzioni (bambini, soggiorni lunghi...), in base alle regole date al sistema;
- emissione ricevute e fatture;
- possibilità di suddividere gli addebiti della camera o di fare un conto unico degli addebiti di più camere (ad es. per gruppi);
- gestione sospesi e pagamenti dei corrispettivi;
- fatture di riepilogo per aziende o agenzie
- esportazione dati di fatturazione in PDF, Excel e CSV per il commercialista o altri programmi di contabilità;
- registrazione documenti degli ospiti per preparare le comunicazioni alla Pubblica Sicurezza (“schede PS”) e all’Istat (o agli istituti statistici locali);
- anagrafica clienti, suddivisi tra ospiti privati e aziende, con contatti (indirizzo fisico, email, telefono) e altre informazioni;
- esportazione anagrafica in formati .csv ed Excel (ad es. per email marketing).

Il modulo in commento, essendo un’applicazione “in cloud” non dovrà richiedere particolari operazioni di installazione, ma dovrà essere subito funzionante anche su nuove postazioni (dopo aver inserito le proprie credenziali dalla pagina web) e dovrà consentire di poter salvare l’applicazione su dispositivi hardware diversi per poterla aprire direttamente dal desktop.

L’applicazione dovrà essere accessibile da più persone e da più dispositivi hardware (senza la necessità di essere configurata su un server locale) e possedere un’interfaccia ottimizzata anche per l’utilizzo da tablet e/o smartphone, fornendo quindi la possibilità di accedervi anche dall’esterno della struttura ricettiva (senza configurare connessioni remote di particolare complessità).

Nei casi di “multiproprietà” della struttura ricettiva il fornitore del Software dovrà altresì fornire una soluzione tecnica che consenta, da uno stesso account, di controllare e gestire più strutture ricettive (multiproprietà).

La sicurezza dei dati deve essere garantita da credenziali private dell’account e dalle comunicazioni criptate tra i dispositivi dell’utente e il server centrale.

4.A.2. Modulo “Booking Engine”

Il modulo “Booking Engine” deve permettere di aggiungere sul sito web ufficiale della struttura ricettiva un modulo che consenta ai visitatori di verificare la disponibilità e i prezzi della struttura e procedere alle prenotazioni con conferma immediata direttamente dal sito stesso.

Il modulo in oggetto dovrà garantire le seguenti principali funzionalità:

- prenotazioni dirette online dal sito ufficiale della struttura ricettiva;
- design “responsive”, quale strumento che consenta l’adattamento a dispositivi cellulari o tablet dei visitatori;
- modulo multilingua (italiano, inglese, tedesco, francese, spagnolo, russo) con selezione automatica della lingua dal dispositivo del visitatore del sito;
- preventivi “fai-da-te” per i clienti con la disponibilità e i prezzi aggiornati direttamente dal gestionale;
- possibilità di richiedere il pagamento anticipato o la verifica della carta di credito a garanzia;
- possibilità di prenotare servizi aggiuntivi;
- regole per calcolare in automatico le riduzioni o le maggiorazioni di prezzi relativi ad una struttura ricettiva (DUS, letti aggiuntivi, sconti bambini);
- promozioni e sconti (soggiorni prolungati, prenotazioni anticipate, last-minute);
- email automatica di conferma della prenotazione per il cliente e per l’albergatore;
- codici sconto personalizzati;
- codici “invito” personalizzati per ogni cliente per favorire la fidelizzazione;
- creazione di preventivi personalizzati dal Software con pagina web dedicata per confermare la prenotazione.

4.A.3. Modulo “Channel Manager”

Il modulo “Channel Manager” dovrà collegare al gestionale in uso della struttura ricettiva i canali di prenotazione online “OTA” (ad es. “Trentino Booking”, “Booking.com”, “Airbnb”, etc.).

Tale modulo dovrà avere le seguenti principali funzionalità:

- importazione automatica delle prenotazioni (e cancellazioni) dai canali OTA nel gestionale;
- aggiornamento automatico delle disponibilità per minimizzare il rischio di “overbooking”;
- per ogni giorno dovrà essere possibile impostare l’apertura o la chiusura della vendita o impostare un limite massimo di disponibilità da inviare alle OTA;
- aggiornamento automatico dei prezzi e possibilità di impostazione di restrizioni (soggiorno minimo, chiusura all’arrivo o alla partenza) direttamente dal gestionale della struttura ricettiva;
- impostazione di una percentuale di incremento automatico per modificare il prezzo da inviare alle OTA;
- possibilità di aggiornamento in automatico dei prezzi sui canali collegati, in seguito alla modifica del prezzo sul gestionale della struttura ricettiva, per mantenere conformità tra i diversi canali;
- integrazione a livello tecnico-informatico con il sistema in uso sull’E.D.T.

4.B) Quanto all’applicativo dedicato per le strutture ricettive che non intendono avvalersi del Software ma che necessitano del solo caricamento dei propri servizi e/o prodotti turistici, con relative maschere sull’E.D.T., lo stesso dovrà possedere le seguenti caratteristiche e funzionalità:

- **Gestione dei dati della struttura e Descrizione generale della struttura;**
 - disponibilità in multilingua;
 - Tool di caricamento delle immagini semplice ed intuitivo ed utilizzabile per le diverse necessità (i.e. illustrare la struttura, le camere, i servizi, etc...).
- **Gestione delle camere/unità:** Il Tool di gestione dovrà poter gestire diverse tipologie di camera/unità (singola, doppia, doppia superiore, appartamento ecc.) alle quali l’utente potrà abbinare immagini, descrizioni e caratteristiche. La gestione dovrà offrire la possibilità di definire un’occupazione minima, massima ed una

standard che verrà poi usata per escludere o meno la camera/unità nel calcolo del prezzo complessivo.

- **Gestione delle disponibilità:** Il Tool dovrà garantire la gestione delle disponibilità legate al piano delle camere/unità. La gestione delle disponibilità potrà essere gestita nei seguenti modi:
 - tramite PMS o channel manager: le disponibilità dovranno poter essere gestite in totale autonomia nel PMS o channel manager della struttura ricettiva secondo lo standard AlpineBits (cfr. <https://www.alpinebits.org/>)
 - se una struttura non è in possesso di un PMS e/o Channel Manager (o questo non è in grado di inviare disponibilità secondo lo standard AlpineBits), il calendario dovrà poter essere gestito direttamente tramite interfaccia web
- **Gestione dei prezzi:** Il Tool dovrà garantire la gestione dei listini o dei prezzari che dovranno poter essere trattati nei seguenti modi:
 - tramite PMS o Channel Manager: i listini e prezzari dovranno poter essere gestiti in totale autonomia nel PMS o channel manager della struttura ricettiva secondo lo standard AlpineBits (cfr. <https://www.alpinebits.org/>)
 - tramite interfaccia web: se una struttura non è in possesso di un PMS e/o Channel Manager (o questo non è in grado di inviare disponibilità secondo lo standard AlpineBits), i listini o prezzari dovranno poter essere gestiti direttamente tramite interfaccia web.

Il Tool dovrà garantire l'inserimento dei prezzi "standard" in base ai quali verranno poi calcolati eventuali supplementi, riduzioni, prezzi per bambini, persone aggiuntive e servizi aggiuntivi obbligatori e/o opzionali. I prezzi inseribili si dovranno poter basare sulla stagionalità (definibile dall'utente) divisi per tipologia di camera e trattamento. Si dovrà inoltre poter definire se i prezzi sono da intendersi come prezzo a persona, al giorno oppure a unità al giorno (i.e. appartamenti). Dovrà essere inoltre possibile poter gestire: minum e maximum stay, giorni di check-in e check-out

- **Gestione delle prenotazioni:** Il Tool dovrà poter conservare il "log" delle prenotazioni gestite.

5. Offerta richiesta all'Aggiudicatario del Servizio e documentazione a corredo

Al fine di effettuare una comparazione e valutazione delle manifestazioni di interesse che potranno pervenire in esito all'Indagine di mercato che sarà avviata da Explora, si richiede di presentare e dettagliare, in un unico documento, quanto segue:

- a. **Relazione illustrativa:** contenente una presentazione sintetica dell'operatore economico che manifesta il proprio interesse all'Indagine di mercato;
- b. **Documento descrittivo del Software di cui al punto sub 4A) e delle modalità di intervento tecnico-informatiche ai fini della sua integrazione con il sistema attualmente in uso da Explora nel progetto dell'E.D.T. e sua relativa installazione,** con l'indicazione precisa – anche mediante la specificazione delle giornate/uomo che verranno impiegate dall'operatore economico per eseguire la predetta installazione - delle modalità pratiche con cui l'installazione verrà eseguita, al fine di rendere il Software pienamente integrato con l'E.D.T. ed operativo per un periodo di 18 mesi (equivalente alla durata della Fornitura in caso di successivo affidamento);

In tale documento dovrà altresì essere precisato:

- i. se sarà valevole o meno un numero massimo di utenze che possono fruire del Software (corrispondenti alle strutture ricettive cui il Software verrà messo a disposizione), quale soglia-limite al di sopra della quale le licenze d'uso del Software non si intenderanno ricomprese nell'oggetto della Fornitura, nonché

- ii. il costo per le licenze “extra”, dettagliato in base al numero, non ricomprese nell’oggetto della Fornitura;
- c. **Documento descrittivo dell’applicativo dedicato, di cui al punto 4B)**, per le strutture ricettive che non intendono avvalersi del Software ma che necessitano del solo caricamento dei propri servizi e/o prodotti turistici, con relative maschere sull’E.D.T., con esplicazione delle modalità tecnico-informatiche di installazione dell’applicativo e con l’indicazione precisa – anche mediante la specificazione delle giornate/uomo che verranno impiegate dall’operatore economico per eseguire la predetta installazione - delle modalità pratiche con cui l’installazione verrà eseguita, al fine di rendere l’applicativo pienamente operativo per un periodo di 18 mesi (equivalente alla durata della Fornitura in caso di successivo affidamento).
In tale documento dovrà altresì essere precisato il numero massimo di utenze che possono fruire dell’applicativo, quale soglia-limite al di sopra della quale le licenze d’uso dell’applicativo non si intenderanno ricomprese nell’oggetto della Fornitura nonché il costo per le licenze “extra”, dettagliato in base al numero, non ricomprese nell’oggetto della Fornitura;
- d. **Documento contenente il prezzo**, da intendersi omnicomprensivo, per:
- la fornitura del Software con utilizzo “illimitato” per il periodo di durata della licenza d’uso (18 mesi) e relativo supporto tecnico-informatico per l’integrazione dello stesso a quello in uso sull’E.D.T. e sua relativa installazione al fine di rendere il Software pienamente integrato con l’E.D.T. ed operativo per un periodo di 18 mesi;
 - la fornitura di un applicativo dedicato per le strutture ricettive che non intendono avvalersi del Software ma che necessitano del solo caricamento dei propri servizi e/o prodotti turistici, con relative maschere sull’E.D.T., e relativo supporto tecnico-informatico per l’installazione della predetta applicazione e sua relativa installazione al fine di rendere l’applicativo pienamente operativo per un periodo di 18 mesi.

In tale documento si richiede altresì di specificare se verrà applicato (o meno) uno sconto o un prezzo agevolato di acquisto del Software di cui al punto sub 4A) o dell’applicativo di cui al punto sub 4B), al termine dei 18 mesi di utilizzo, per gli operatori del settore ricettivo lombardo.

In caso di applicazione di uno sconto o di un prezzo agevolato si chiede altresì di specificare il tempo di validità (in termini di mesi o anni) delle predette agevolazioni per gli operatori del settore ricettivo lombardo.