

CAPITOLATO TECNICO AFFERENTE IL SERVIZIO PER LA FORNITURA DI UN SET DI DATI STATISTICI, DA RACCOGLIERSI SU UN CAMPIONE RAPPRESENTATIVO DI STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE RELATIVO AL TERRITORIO LOMBARDO, SUDDIVISO IN AMBITI TERRITORIALI, CHE CONSENTA L'ANALISI DELL'ANDAMENTO DEL MERCATO RICETTIVO ALBERGHIERO E L'ANALISI DEI FLUSSI TURISTICI, NELL'AMBITO DEL PROGETTO AFFERENTE L'ECOSISTEMA DIGITALE TURISTICO, c.d. E.D.T.

1. Informazioni sull'Amministrazione aggiudicatrice

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 Monza e Brianza 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 l'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 agevolare l'incontro di 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 da parte degli utenti finali (turisti, cittadini, etc).

Attraverso la piattaforma E.D.T. Explora intende 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., al fine di "stimolare" la domanda dei servizi offerti dai predetti operatori.

La promozione, pubblicizzazione e veicolazione dei servizi e/o prodotti turistici degli operatori del settore pubblico e/o privato vengono poi affidate ai c.d. "Operatori Canale",

intendendo per essi congiuntamente gli operatori, privati e/o pubblici, del canale turistico e/o ricettivo (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, strutture ricettive alberghiere, info-point, agenzie turistiche, tour operator) i quali possono effettuare prenotazioni per conto di propri clienti. I predetti Operatori Canale, accedendo alla piattaforma E.D.T., hanno pertanto a disposizione un ampio “ventaglio” di servizi e/o prodotti turistici offerti dagli operatori turistici del settore pubblico e/o privato, che possono proporre ai propri clienti.

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

Sulla base degli obiettivi di cui al punto 3, mediante la presente indagine di mercato, Explora intende avere contezza del mercato lombardo individuando un operatore economico in grado di acquisire e fornire ad Explora un set di dati statistici, da raccogliersi su un campione rappresentativo di strutture ricettive alberghiere relativo al territorio lombardo, suddiviso in ambiti territoriali di seguito dettagliati, che consenta di effettuare l'analisi dell'andamento del mercato ricettivo alberghiero e l'analisi statistica dei flussi turistici attraverso la raccolta dei predetti dati provenienti dal mercato ricettivo alberghiero allo scopo di monitorare l'andamento delle prenotazioni future in ambito ricettivo ed analizzare i flussi di carattere turistico, nell'ambito del progetto afferente l'ecosistema digitale turistico, c.d. E.D.T. (di seguito, anche, il “**Servizio**”).

I risultati di tale rilevazione statistica hanno lo scopo di analizzare i comportamenti di acquisto e i mercati di provenienza del viaggiatore che soggiorna in Lombardia, sulla base di un campione rappresentativo di strutture ricettive alberghiere dislocate in maniera omogenea sul territorio lombardo, per affinare le strategie di promozione per target specifici, monitorando pertanto le attività di promozione della destinazione. Inoltre saranno utilizzati anche per l'analisi predittiva dei flussi turistici

I dati raccolti nel corso dell'espletamento del Servizio consentiranno di divulgare dati storici e statistici per l'ottimizzazione delle strategie di marketing, della pianificazione di eventi e delle strategie di revenue da parte dei singoli operatori e/o dei territori.

L'esito dell'attività oggetto del Servizio da affidare, in seguito alla indagine di mercato, potrà dunque permettere ad Explora, nell'ambito del progetto afferente l'Ecosistema Digitale Turistico, c.d. E.D.T., di procedere ad informare gli stakeholder sull'andamento della destinazione turistica di turisti e viaggiatori.

Le manifestazioni di interesse, nell'ambito dell'Indagine di mercato, dovranno pertanto contenere l'indicazione specifica per quale/quali dei seguenti 4 (quattro) distinti ambiti territoriali, l'operatore economico intende svolgere il Servizio (che sarà oggetto dell'eventuale futuro affidamento):

1. **Ambito del Milanese** (Abbiatense e Alto Milanese, cintura Milanese sud, Lodigiano, Milano);
2. **Ambito del Varesotto, Comasco e Brianza** (Pianura varesina e alta Valle Olona, Basso Verbano e Laghi Varesini, Area Malpensa, Medio Alto Verbano, Valganna, Valcuvia, Ceresio, Bassa Valle Olona, Monza e Bassa Brianza, Basso Lario Comasco e Val d'Intelvi, Alto Lario Comasco e Val Cavargna, Lario Lecchese e Valsassina, Laghi della Brianza);
3. **Ambito della Bergamasca e Valtellina** (Sondrio e fondo Valle valtellinese, Val Chiavenna e Val Malenco, Alta Valtellina, Bergamo e cintura, Laghi bergamaschi, Val Brembana, Val Serina e Valle Imagna, Val Seriana e Val di Scalve, Pianure bergamasche);

4. **Ambito del Bresciano, Garda e Val Camonica** (Val Camonica, Val Trompia, Val Sabbia, Lago di Garda, Iseo Bresciano e Franciacorta, Brescia e pianure bresciane).

In particolare l'aggiudicatario del Servizio di ogni singolo ambito dovrà procedere ad effettuare un numero consono di interviste, ovvero fornire la stessa tipologia di dati che se ne ricaverebbero, ad esempio tramite estrapolazione dei dati stessi da sistemi gestionali delle strutture – sulla base del questionario allegato al presente Capitolato – arrivando ad un campione solido di circa 200 strutture ricettive per ogni ambito territoriale come di seguito ripartite

REDEMPTION INTERVISTE: NUMERO STRUTTURE								
Ambiti			Alberghi 1 stella	Alberghi 2 stelle	Alberghi 3 stelle	Alberghi 4 stelle	Alberghi 5 stelle	Totale
1	Ambito del Milanese	Abbiatense e Alto Milanese	0	0	9	14	0	23
		Cintura milanese sud	0	0	8	14	0	22
		Lodigiano	0	1	5	2	0	8
		Milano	14	4	49	79	17	163
								216
2	Ambito del Varesotto, Comasco e Brianza	Pianura varesina e alta Valle Olona	0	0	5	9	0	14
		Basso Verbano e Laghi varesini	0	0	6	3	0	9
		Area di Malpensa	0	0	5	9	0	14
		Medio-alto Verbano	0	2	3	2	0	7
		Valganna, Valcuvia, Ceresio	0	2	5	1	0	8
		Bassa Valle Olona	0	0	2	3	0	5
		Monza e Bassa Brianza	2	1	18	28	1	50
		Basso Lario comasco e Val d'Intelvi	1	1	19	12	3	36
		Alto Lario comasco e Val Cavargna	1	1	14	2	1	19
		Lario lecchese e Valsassina	1	1	15	4	0	21
Laghi della Brianza	0	1	7	5	0	13		
								196
3	Ambito della Bergamasca e Valtellina	Sondrio e fondo Valle valtellinese	1	0	7	2	0	10
		Val Chiavenna e Val Malenco	1	2	12	2	0	17
		Alta Valtellina	1	4	54	18	1	78
		Bergamo e cintura	0	0	8	11	1	20
		Laghi bergamaschi	0	0	6	2	0	8
		Val Brembana, Val Serina, Valle Imagna	1	1	14	1	0	17
		Val Seriana e Val di Scalve	1	0	14	3	0	18
		Pianure bergamasche	0	0	9	8	0	17
								185
4	Ambito del Bresciano, Garda e Val Camonica	Val Camonica, Val Trompia, Val Sabbia	3	2	21	5	1	32
		Lago di Garda	1	4	66	42	7	120
		Iseo bresciano e Franciacorta	1	1	9	9	1	21
		Brescia e pianure bresciane	1	2	15	9	2	29
								202

Si richiede pertanto la restituzione dei seguenti dati puntuali con cadenza mensile (con avvio nel limite massimo di 2 mesi dalla data di eventuale affidamento del Servizio):

- 1) il tasso di occupazione delle camere oggetto di rilevazione;
- 2) il costo tariffario medio ed il ricavo medio per ogni camera, suddiviso per "zone";
- 3) le fasce di offerta, ovvero le categorie, delle strutture ricettive alberghiere oggetto di rilevazione;
- 4) i ricavi complessivi delle camere oggetto di rilevazione;
- 5) il numero di camere di riferimento del campione analizzato riferito all'anno corrente e agli anni antecedenti (2012-2017).

I dati ricevuti non verranno in alcun modo diffusi se non in forma aggregata e non verrà reso pubblico alcun dato riferibile alla singola struttura ricettiva.

Verranno considerate proposte migliorative rispetto a quanto richiesto nel presente Capitolato, la fornitura dei seguenti dati:

- A. Comparazione sull'andamento del comparto ricettivo alberghiero delle aree turistiche "chiave" per ciascuno degli ambiti territoriali sopra elencati, con quello delle principali destinazioni turistiche europee e del mondo (fino a un massimo di 25 destinazioni tra europee e del mondo oggetto di campionatura), con le quali ogni capoluogo, per estensione geografica e numero di popolazione, può competere;
- B. Fornitura di dati storici, ove disponibili, relativi a "sample supply" e "sample demand" oltre al campione aggiornato dei dati relativi a: "occupazione/tariffa/rev par" con riferimento agli anni 2012-2017.
- C. Dati relativi a:
 - i. tasso di occupazione giornaliero delle camere oggetto di rilevazione;
 - ii. livello tariffario medio giornaliero delle camere oggetto di rilevazione;
 - iii. ricavo medio giornaliero per camera suddiviso per zone delle città-campione e fasce di offerta delle strutture ricettive alberghiere oggetto di rilevazione.
- D. Report speciali relativi all'andamento del comparto ricettivo alberghiero delle destinazioni turistiche più rilevanti di ciascuno degli ambiti territoriali sopra elencati suddiviso per zone e confrontato sia su base pluriennale sia rispetto ad altre città europee e del mondo in occasione di particolari eventi attrattivi e/o manifestazioni significative dal punto di vista turistico e (i.e. fiere, congressi, raduni, design week, etc.).
- E. Comparazione dei dati richiesti con quelli di un campione di strutture ricettive alberghiere relativi ad almeno 18 (diciotto) città europee e 7 (sette) città nazionali.

5. Offerta richiesta all'Operatore Economico 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, si richiede di presentare e dettagliare, in un unico documento, quanto segue:

- a. una **Relazione illustrativa**: contenente una presentazione sintetica dell'operatore economico che manifesta il proprio interesse all'Indagine di mercato;
- b. un **Documento descrittivo**: contenete:
 - l'individuazione specifica dell'ambito/degli ambiti territoriale/i per il quale/i quali l'operatore economico manifesta il proprio interesse;
 - l'individuazione del campione relativo al numero e alle tipologie di strutture ricettive per il quale l'operatore economico intende procedere con l'attività oggetto del Servizio che verrà eventualmente affidato;
 - una illustrazione delle modalità di espletamento del Servizio, in caso di affidamento, rispetto alle attività richieste dal Capitolato tecnico sub Allegato 1);
 - eventuali proposte migliorative del Servizio.
- c. l'indicazione di un **"Prezzo"** per l'espletamento del Servizio che sarà, nel caso, oggetto di successivo affidamento.

La durata del Servizio in oggetto è quantificata in 12 (dodici) mesi dalla eventuale stipula del contratto, con eventuale possibilità di proroga del medesimo, ad esclusiva discrezionalità di Explora e sulla base dei limiti di budget a sua disposizione, per un periodo massimo di ulteriori 6 (sei) mesi.

QUESTIONARIO**codice domanda: 01**

Può dirci per quanti giorni la sua struttura è stata chiusa al pubblico nel mese di XXXXX?

opzioni di risposta:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tutto il mese
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	---------------

[10] Singola - Non so / non risponde

codice domanda: 02

Quanti **visitatori** ha accolto la sua struttura nel mese XXXXX?

(Una testa = un visitatore, a prescindere dal numero di notti che egli ha trascorso in albergo)

opzioni di risposta:

[01] Testo - Scrivere il numero dei visitatori che hanno soggiornato nella struttura nel mese precedente a quello della rilevazione

[10] Singola - Non so / non risponde

codice domanda: 03

Qual era stato il numero dei **visitatori** accolti (cfr domanda 02) nel mese di XXXXX dell'anno passato (il 2017)?

opzioni di risposta:

[01] Testo - Scrivere il numero dei visitatori che hanno soggiornato nella struttura nel mese XXX dell'anno YYYY

[10] Singola - Non so / non risponde

codice domanda: 04

Quanti **pernottamenti** ha venduto la sua struttura nel mese XXXXX?

(Numero di pernottamenti complessivamente venduti ai visitatori di cui alla domanda 02)

opzioni di risposta:

[01] Testo - Scrivere il numero dei pernottamenti venduti nel mese precedente a quello della rilevazione

[10] Singola - Non so / non risponde

codice domanda: 05

Qual era stato il numero di **pernottamenti** venduti nel mese di XXXXX dell'anno passato (il 2017)?

opzioni di risposta:

[01] Testo - Scrivere il numero dei pernottamenti venduti nel mese XXX dell'anno YYYY

[10] Singola - Non so / non risponde

codice domanda: 06

Può indicarci quante **camere** ha venduto nel mese di XXXXX?

(si tratta del numero di notti per cui è stata effettivamente venduta ogni camera cumulato per tutte le camere vendute).

opzioni di risposta:

[01] Testo - Scrivere il numero di camere vendute nel mese precedente a quello della rilevazione

[10] Singola - Non so / non risponde

codice domanda: 07

Qual era stato il numero di **camere** vendute nel mese di XXXXX dell'anno passato (il 2017)?

opzioni di risposta:

[01] Testo - Scrivere il numero dei pernottamenti venduti nel mese XXX dell'anno YYYY

[10] Singola - Non so / non risponde

codice domanda: 08

Può Indicarci quali sono stati nel mese di XXXXX i **ricavi complessivi** della sua struttura legati alla sola vendita delle camere?

(si chiede di indicare il dato di fatturato al netto di IVA legato alla sola vendita di pernottamenti, escludendo quindi il ricavato della vendita di altri servizi)

opzioni di risposta:

[01] Testo - Scrivere valore dei ricavi realizzati nel mese precedente a quello della rilevazione

[10] Singola - Non so / non risponde

codice domanda: 09

Qual era stato il valore dei **ricavi** derivanti dalla sola vendita delle camere nel mese di XXXXX dell'anno passato (il 2017)?

opzioni di risposta:

[01] Testo - Scrivere numero dei pernottamenti che si prevede di vendere nel trimestre successivo a quello della rilevazione

[10] Singola - Non so / non risponde

codice domanda: 10

Quanti pernottamenti ha già venduto per il prossimo trimestre (da XXXXX + 1 a XXXXX+3 del 2018)

(il dato corrisponde al prodotto tra numero delle prenotazioni acquisite per il numero delle notti prenotate per il numero persone che pernosteranno).

opzioni di risposta:

[01] Testo - Scrivere numero dei pernottamenti già prenotati nel trimestre successivo a quello della rilevazione

[10] Singola - Non so / non risponde

codice domanda: 11

Rispetto allo stesso periodo dell'anno passato (XXX+1 – XXX+3 del 2017), nel corso dei prossimi 3 mesi (da XXXXX + 1 a XXXXX+3 del 2018), Lei pensa che il numero dei clienti totali della struttura ricettiva in cui lavora

opzioni di risposta:

[01] Singola – Aumenterà

[02] Singola - Rimarrà stabile

[03] Singola – Diminuirà

[99] Singola - Non so / non risponde