



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

Capitolato Tecnico

Destination Management System (DMS)

Via Marghera, 2 – 00185 Roma

Tel. 06 4971 551-552

segreteria@ministeroturismo.gov.it

dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

INDICE

1.1	ACRONIMI	3
1.	INTRODUZIONE	5
1.1	Contenuto e scopo del documento	6
2.	Descrizione del contesto tecnologico, applicativo e procedurale	6
3.	OGGETTO DEL SERVIZIO	7
4.	STIPULA DEL CONTRATTO E DURATA DEL SERVIZIO	7
5.	IMPORTO DEL SERVIZIO	8
6.	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	8
6.1	Licenze Software DMS e manutenzione	9
6.1.1	Requisiti del DMS offerto	9
6.1.1.1	Requisiti Obbligatorii	9
6.2	Servizi di help desk e supporto	12
6.3	Servizi di supporto specialistico	13
6.3.1	Progetto di avviamento del sistema	14
6.3.2	Piano della formazione	14
6.3.3	Progetto per l'integrazione DMS - TDH	15
7.	CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE	15
	Appendice 1	16
	CRITERI DI VALUTAZIONE	16
1	Categoria Merceologica: LICENZE SOFTWARE	16
1.1	LicenzeSoftware_CPV 4800000-8	16
1.2	Manutenzione Licenze_CPV 72267100-0	19
1.3	Supporto Specialistico_CPV 72000000-5	20
2	Categoria Merceologica: SERVIZI DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA TECNICA E GESTIONE	21
2.1	Help Desk_CPV 72611000-6	21



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

Storia del documento

Nel corso della vigenza del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (di seguito, per brevità, anche “SDAPA”) per la fornitura di prodotti e servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni, il presente documento potrebbe essere oggetto di modifiche e/o integrazioni nel seguito dettagliate.

Data Pubblicazione	Versione	Descrizione	Paragrafi Modificati
26/09/2022	1.0	Versione iniziale	N/A



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

1.1 ACRONIMI

Acronimi

Acronimo	Descrizione
DMS	Destination Management System
CMS	Content Management System
PA	Pubblica Amministrazione
MiTur	Ministero del Turismo
FSC	Fondo sviluppo e coesione
PSC	Piano sviluppo e coesione a titolarità del Ministero del turismo
PM	Project Manager
TDH	Tourism Digital Hub
SLA	Service level agreement
CET	Central European Time
IAT	Uffici di Informazione e Accoglienza turistica
IT	Italiano
ES	Spagnolo
DE	Tedesco
EN	Inglese
FR	Francese
PT	Portoghese
B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer (= Turisti)



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

Via Marghera, 2 – 00185 Roma

Tel. 06 4971 551-552

segreteriaDirettore.dvpt@ministeroturismo.gov.it

dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

1. INTRODUZIONE

Il Ministero del Turismo, istituito con D.L. n. 22/2021, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 51 del 1° marzo 2021, convertito con modificazioni in legge n. 55/2021, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 102 del 29 aprile 2021, cura la programmazione, il coordinamento e la promozione delle politiche turistiche nazionali, i rapporti con le regioni e i progetti di sviluppo del settore turistico, le relazioni con l'Unione europea e internazionali in materia di turismo.

Il Piano Operativo Turismo (POT) si inserisce nell'ampio quadro strategico delineato dal Piano sviluppo e coesione a titolarità del Ministero del turismo, approvato con Delibera CIPESS n. 58/2021, avente un valore complessivo di 46,84 milioni di euro a valere sul Fondo sviluppo e coesione 2014-2020, mira a rilanciare il settore, fortemente colpito dall'emergenza causata dalla pandemia COVID-19 e dalla conseguente crisi socio-economica, disponendo l'urgente attivazione sia di azioni finalizzate al sostegno della fruizione turistica sostenibile, sia di interventi tecnologici innovativi per rafforzare la permeabilità culturale del nostro patrimonio turistico e la varietà del patrimonio visitato. Il turismo in Italia, infatti, costituisce un'importante fonte di vantaggio competitivo per l'intero Paese, rappresentando il 13% del PIL nel 2017 (Banca d'Italia) e contando oltre 500 mila imprese di filiera nel 2019 con oltre 1.9 milioni di addetti (ISTAT). I consumi connessi al turismo nel 2018 sono stati circa 84 miliardi di euro (ISNART). I dati ISTAT hanno registrato, pre-pandemia, arrivi - nazionali ed internazionali - pari a 131 milioni circa e presenze intorno ai 436 milioni (ISTAT).

La Direzione Generale Direzione Generale della Valorizzazione e della Promozione turistica del MiTur, nella veste di Autorità responsabile del Piano FSC si è inoltre impegnata unitamente al Comitato Permanente e agli stakeholder coinvolti nell'attuazione della politica di coesione e del PNRR in ambiti affini al turismo, impegnarsi pianificare dispositivi di attuazione delle azioni FSC che risultino complementari al PNRR stesso. Nello specifico, tra le maggiori esigenze di raccordo esigenze di raccordo che concernono gli interventi di digitalizzazione a livello territoriale (in sinergia con il PNRR – Missione 1, Componente 3) è possibile ritrovare quella descritta dalla scheda PSC n. 56, denominata "Italia Destination Management System (DMS)". L'intervento prevede di realizzare una soluzione modulare per il Destination Management System (DMS) che consenta di gestire in modo integrato, attraverso moduli interconnessi, l'informazione, l'accoglienza, la promozione nonché l'eventuale prenotazione e commercializzazione dell'offerta turistica nazionale, mediante la completa integrazione dei servizi privati con quelli pubblici.

La polverizzazione dell'offerta e l'assenza di uno standard digitale di riferimento, associato a una proposta differenziata per destinazioni su molteplici piattaforme istituzionali, regionali e locali, determina perdita di competitività e deterioramento della qualità dell'offerta. È urgente rispondere a questa perdita di competitività che sottrae risorse alla qualità del servizio e all'occupazione, agendo con misure in grado di creare un ecosistema digitale che favorisca il contatto diretto tra domanda (relazioni B2C) ed offerta (relazioni B2B).

Obiettivi che si intende raggiungere per il tramite del DMS sono:

- La digitalizzazione del settore turismo, e quindi alla creazione di un ambiente che possa permettere primariamente:
 - lo sviluppo del tessuto produttivo e creativo del turismo digitale;
 - il miglioramento della diffusione/distribuzione del prodotto turistico italiano sui mercati internazionali.

Via Marghera, 2 – 00185 Roma

Tel. 06 4971 551-552

segreteriaDirettore.dvpt@ministeroturismo.gov.it

dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

- Garantire, in sinergia con le progettualità derivanti dal Piano di Promozione 2020 e gli ambiti prioritizzati dal TDH in relazione al PNRR, la massima visibilità dell'offerta turistica generata dal territorio perseguita anche grazie all'integrazione dei DMS regionali con il "Tourism Digital Hub".
- Sviluppare uno strumento standardizzato utile a colmare le disparità regionali attualmente esistenti del settore turistico, supportando le regioni più in ritardo e valorizzando quelle con esperienze avanzate.

Più nel complesso, il risultato atteso è contribuire ad offrire e promuovere un'immagine unitaria dell'offerta turistica italiana – al fine di aumentare i flussi turistici nel nostro paese e favorire la nascita di nuove imprese nel settore.

1.1 Contenuto e scopo del documento

A mezzo del presente documento, si richiede la fornitura, personalizzazione, avviamento e gestione in hosting di un Destination Management System (DMS) coerente con il contesto normativo ed organizzativo del turismo a livello nazionale. I sistemi DMS (Destination Management System) sono da intendersi quali piattaforme informatiche per il supporto nella gestione delle destinazioni, ovvero soluzioni informatiche realizzate per la gestione integrata di tutte le funzioni fondamentali per supportare tecnologicamente una organizzazione che gestisce una destinazione.

Scopo del presente documento è, perciò, quello di selezionare un provider tra i potenziali aderenti alla gara. Il provider selezionato dovrà essere in grado di fornire i seguenti servizi:

1. Licenze ed hosting di una soluzione DMS
2. Servizi professionali per la predisposizione, avvio del sistema DMS, inclusa l'integrazione del DMS:
 - con il CMS regionale, ove presente
 - con la restante architettura regionale
3. Servizi professionali per integrazione con portale TDH e relativa manutenzione evolutiva
4. Servizi di supporto e assistenza da erogare in maniera continuativa

2. Descrizione del contesto tecnologico, applicativo e procedurale

Il settore turistico in Italia ha fortemente risentito degli effetti della pandemia COVID-19. A titolo esemplificativo, i dati ISTAT hanno rilevato, tra il 2019 e il 2020, una flessione del 75% di arrivi internazionali e del 76% di fatturato per agenzie viaggi e tour operator. Gli effetti della pandemia si sono aggiunti alle già presenti debolezze di settore, quali:

- Concentrazione dei flussi turistici;
- Polverizzazione delle strutture turistiche e ridotta capacità di "fare rete" andando a digitalizzare la propria presenza online e servizi annessi;
- Scarsa adozione di nuove tecnologie nell'ambito dell'offerta turistica;
- Accesso alle informazioni relative ai punti di interesse fortemente frammentata, incompleta o in molti casi incorretta.

Il Ministero del Turismo, coadiuvato da ENIT – Agenzia nazionale per il turismo, ha il compito di coordinare il funzionamento dell'intero ecosistema turistico italiano, promuovendo, in maniera unitaria,



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

il rilancio del settore turistico mediante un'offerta informativa e di servizi coesa ed eterogenea, a fronte dei continui cambiamenti della domanda, nazionale ed internazionale.

Nell'ambito dell'intervento si prevede l'adozione di un Destination Management System (DMS) basato su una soluzione modulare e multi-tenant, attivabile su richiesta delle singole Regioni ed integrabile con il/i CMS (Content Management System) dei portali web turistici regionali, ove presenti. In caso di non presenza di CMS in regione, il DMS offrirà la funzionalità, limitatamente alla pubblicazione di prodotti turistici. Le Regioni aderenti disporranno di una piattaforma, accessibile via web, integrata con il Tourism Digital Hub tramite l'interfaccia di interoperabilità "TDH022", che consentirà loro di creare ex novo, o di integrare nel proprio portale regionale - servizi all'utenza, attraverso, a titolo esemplificativo:

- Modulo di gestione dei prodotti turistici: gestione di tutti i prodotti turistici offerti e proposti da una specifica destinazione (es. alberghi, eventi, attrazioni, ristoranti), mediante visualizzazione e consultazione degli stessi su elenco e mappa interattiva;
- Modulo di gestione delle prenotazioni: gestione centralizzata e strutturata delle attività di prenotazione dei prodotti turistici – dalla ricerca e consultazione alla prenotazione e all'acquisto;

L'integrazione con i servizi del TDH022 consentirà quindi di ottenere un connettore per ogni regione provvista di DMS, che esporrà il catalogo prodotti turistici regionali sul TDH stesso, arricchendo l'offerta nazionale con il contributo dei prodotti regionali, provenienti dal DMS, ampliando la scelta disponibile per il turista.

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

La categoria merceologica interessata nella presente SDAPA è SDAPA ICT.

Attraverso il presente strumento saranno acquistate licenze d'uso di un software DMS comprensive di configurazione, personalizzazione, assistenza e manutenzione ordinaria.

La presente procedura ha la finalità di individuare un operatore economico per la fornitura di una soluzione DMS modulare e multi-tenant che sia integrabile con il/i CMS (Content Management System) dei portali web turistici regionali (ove presenti) e con il Tourism Digital Hub.

4. STIPULA DEL CONTRATTO E DURATA DEL SERVIZIO

3.1 Il servizio avrà durata 3 anni dalla data di stipula del contratto.

3.2 La Stazione Appaltante si riserva la facoltà, al termine della durata contrattuale, di disporre la proroga del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle successive procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente, ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. In tal caso il Contraente è tenuto, senza poter vantare alcuna pretesa ad alcun titolo e senza poter sollevare riserve o contestazioni,



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni del contratto originario.

3.3 La stipulazione del contratto dovrà aver luogo entro e non oltre 20 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva alle ditte.

5. IMPORTO DEL SERVIZIO

4.1 L'importo complessivo a base d'asta è pari ad 4.098.360,66 € IVA esclusa, così suddivisi:

Servizio		Importo (€)
Licenze software DMS per 3 anni	CPV 48000000-8	2.398.360,66
Manutenzione delle licenze software per 3 anni	CPV 72267100-0	200.000,00
Servizi di supporto specialistico per le licenze software DMS (assessment, predisposizione e avvio, configurazione, migrazione dati, test, formazione)	CPV 72000000-5	500.000,00
Servizi di supporto specialistico per l'integrazione con il Tourism Digital Hub (TDH) (integrazione e manutenzione evolutiva)		500.000,00
Servizi di help desk (I e II Livello) per 3 anni	CPV 72611000-6	500.000,00
Totale		4.098.360,66

4.2 In conformità a quanto previsto dall'art. 26, comma 3-bis, del d.lgs. 81/2008 per le modalità di svolgimento dell'appalto non è necessario redigere il DUVRI in quanto servizio di natura intellettuale.

4.3 Nel prezzo si intendono compensati anche gli oneri e i costi derivanti sia dalla necessaria adozione di misure eccezionali o impreviste per l'esecuzione della prestazione, sia dalla gestione amministrativa dell'appalto.

4.4 Determinazione della base d'asta - gli importi sopra indicati sono stati determinati nell'ipotesi di massima adesione al progetto da parte delle 5 Regioni. Il MiTur, pertanto, si ritiene sin d'ora sollevata da ogni responsabilità connessa a tale mancata integrale adesione non essendo, di conseguenza, tenuta a corrispondere all'Aggiudicatario alcunché a titolo di indennizzo, risarcimento o ristoro.

6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Si richiede la fornitura di un servizio che includa:



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

6.1 Licenze Software DMS e manutenzione

Hosting di un sistema/soluzione DMS - Destination Management System multilingua (oltre all'italiano, almeno ES - DE - EN - FR - PT), da fornire per 3 anni ad almeno 5 Regioni, per la gestione integrata delle destinazioni turistiche, delle attività di informazione e accoglienza al turista, della promo – commercializzazione del prodotto turistico e della gamma dei prodotti turistici offerti dalle destinazioni delle Regioni, da erogare in modalità PaaS/SaaS (Platform as a Service / Software as a Service), integrabile con il/i CMS (Content Management System) dei portali web turistici regionali, ove presenti, e con il Tourism Digital Hub. Le schede delle strutture ricettive pubblicate mediante il DMS, potranno essere popolate attraverso interfaccia web accessibile dalle strutture previa autenticazione (username e password) offerta dal DMS stesso. Il servizio dovrà essere unico per tutta la Regione che acquisirà il sistema e ogni destinazione nel suo contesto dovrà essere in grado di poter gestire in autonomia il proprio sottosistema. L'aggiudicatario dovrà di conseguenza garantire la sicurezza e l'affidabilità del sistema nonché i livelli di servizio adeguati a garantire la disponibilità del sistema. Tutti gli archivi, i dati e i contenuti, anche se residenti nei data center dell'aggiudicatario, sono di proprietà della Regione che intende attivare o integrarsi con la soluzione fornita dall'aggiudicatario. Il provider dovrà includere la garanzia del software offerto e all'interno della propria offerta tecnica, dovrà quindi descrivere le modalità di erogazione e il livello di servizio che si impegnano ad erogare, in maniera continuativa, per la manutenzione del software e la messa a disposizione delle eventuali nuove versioni del software DMS rilasciate con tutti gli eventuali adeguamenti che si rendessero necessari per garantire la continuità del servizio, la disponibilità dei dati e dei contenuti presenti o il rilascio di nuove funzionalità.

6.1.1 Requisiti del DMS offerto

Il provider dovrà fornire una soluzione DMS - Destination Management System accessibile via web, al servizio delle Regioni che intendano attivarla, della rispettiva rete di IAT e dei gestori delle destinazioni ubicate nel territorio regionale. La soluzione dovrà coprire totalmente i requisiti obbligatori descritti nel paragrafo seguente, pena l'esclusione dal presente bando.

È quindi richiesto che il provider:

- Produca una descrizione generale della propria offerta tecnica;
- Compili l'allegato "Requisiti DMS_v1.0_Schema autovalutazione" in ogni sua parte e lo allegi all'offerta tecnica, fornendo una descrizione di dettaglio della copertura dei requisiti opzionali corredata di auto-valutazione;
- Indichi e descriva nel dettaglio ogni caratteristica della soluzione offerta, non citata nell'allegato "Requisiti DMS_v1.0_Schema autovalutazione", ma che si ritenga essere migliorativa e di valore per il MiTur, le Regioni o i turisti.

6.1.1.1 Requisiti Obbligatori

#	Requisito	Sotto-Area	Descrizione
A_010	Requisiti Generali	Compliance	La soluzione, limitatamente ai dati ed ai processi di competenza, deve essere compliant con la normativa vigente (ad esempio GDPR) ed agli standard di sicurezza di mercato nel trattamento dei dati (ad esempio PCI DSS)

Via Marghera, 2 – 00185 Roma

Tel. 06 4971 551-552

segreteria@ministeroturismo.gov.it

dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

A_020	Requisiti Generali	Infrastruttura	I processi DevOps per la personalizzazione/configurazione della soluzione devono essere aderenti agli standard vigenti di mercato per le piattaforme gestite in modalità Platform As A Service (PaaS) o Software As A Service (SaaS)
A_030	Requisiti Generali	Infrastruttura	L'infrastruttura della soluzione deve garantire l'iper-scalabilità in modo da supportare i carichi di esercizio standard ed i picchi di utilizzo mantenendo delle performance aderenti agli standard vigenti di mercato.
A_040	Requisiti Generali	Infrastruttura	L'hosting infrastrutturale della soluzione deve essere aderente agli standard vigenti di mercato in merito ai processi di backup/restore e di high availability.
A_050	Requisiti Generali	Gestione Accessi	La soluzione deve gestire gli accessi con profilazione multi-ruolo (es: Amministratori, Operatori, ...) e diritti di lettura/scrittura su aree di dati e funzionalità, al fine di poter configurare il sistema alle diverse utenze target. Ad esempio: 1) Utenze regionali centralizzate con profilo di amministrazione dell'intero DMS 2) Utenze per le singole strutture con: - diritti di lettura/scrittura delle proprie informazioni su destinazioni ed offerta - diritti di lettura delle informazioni dell'intero DMS secondo la visibilità configurata centralmente 3) Utenze per operatori di business (agenzie, IAT) con diritti di lettura delle informazioni dell'intero DMS secondo la visibilità configurata centralmente
A_060	Requisiti Generali	Gestione Accessi	La soluzione deve supportare la tracciabilità delle operazioni di assegnazione delle autorizzazioni (allocation, modification, withdrawal, approval under workflow) ed in generale supportare l'Identity Lifecycle.
A_070	Requisiti Generali	Multi-Tenant	Per ciascuna Regione nell'ambito della gara deve essere gestita una singola istanza della soluzione, con possibilità di separare funzionalità, dati (separazione logica e/o fisica) ed accessi.
A_080	Requisiti Generali	Multi-Language	La soluzione deve essere in grado di esporre l'offerta di contenuti e servizi sulle destinazioni sia in Italiano, sia nelle 5 principali lingue Europee: Spagnolo (ES), Tedesco (DE), Inglese (EN), Francese (FR) e Portoghese (PT).
A_090	Requisiti Generali	Performance	In riferimento alle numeriche di riferimento delle Regioni in ambito ed alle tipologie di destinazioni turistiche gestite, la soluzione deve essere capace di gestire gli accessi simultanei degli utenti interni ed esterni (accesso tramite interfacce di Interoperabilità) mantenendo tempi di risposta allineati agli standard di mercato.
A_160	Usabilità	Usabilità	La soluzione deve essere utilizzabile dai principali browser, device desktop ed operating systems
A_170	Usabilità	Gestione Errori	La soluzione deve fornire errori di dato e/o processo tramite avvisi e/o notifiche tempestive ed appropriati agli utenti responsabili.
A_190	Reporting /Analytics	Reporting & Analytics	La soluzione deve tracciare le interazioni con utenti interni ed esterni (interfacce) con la possibilità di creare KPI e reportistica sul suo utilizzo. È fondamentale correlare la struttura al territorio (es: posizione o luogo o indirizzo in cui si trova la struttura ricettiva) e agli identificativi univoci dei clienti che prenotano (es: Client ID). L'analitica deve anche tracciare i clienti che non completano il processo di prenotazione. Questi dati devono essere scambiabili via API (Application Programming Interface).
A_250	Anagrafica Destinazioni	Anagrafica Destinazioni - Tutte	La soluzione deve consentire la geolocalizzazione di ogni anagrafica delle destinazioni (strutture ricettive, attrazioni, eventi/tour, musei...)
A_260	Anagrafica Destinazioni	Anagrafica Destinazioni - Tutte	La soluzione deve consentire la gestione dei principali elementi di caratterizzazione di una destinazione, tra cui: - Dati anagrafici: Nome, Ragione Sociale, P.Iva, email, recapiti telefonici... - Contatti (per ognuno): Nome, Cognome, Ruolo, email, recapiti telefonici... - Tipologia di destinazione... - Indirizzo - ...
A_270	Anagrafica Destinazioni	Anagrafica Destinazioni - Tutte	La soluzione deve consentire la classificazione di ogni destinazione per tipologia, tema, area geografica...
A_290	Anagrafica Destinazioni	Anagrafica Strutture Ricettive (Hotel, Alberghi, B&B ...)	La soluzione deve consentire la gestione dei principali elementi di caratterizzazione di una struttura ricettiva, tra cui: - Tipologia di struttura ricettiva: Hotel, Appartamento, Bed&Breakfast... - Appartenenza a circuiti/associazioni... - Range di prezzo per ospite/sistemazione - Numero di stelle

Via Marghera, 2 – 00185 Roma

Tel. 06 4971 551-552

segreteria@ministeroturismo.gov.it

dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

			- Elementi accessori di caratterizzazione della struttura: piscina si/no, gymnasium si/no, accettazione animali domestici ... - ...
A_300	Anagrafica Destinazioni	Anagrafica Strutture Ricettive (Hotel, Alberghi, B&B ...)	La soluzione deve consentire la gestione di contenuti multimediali (immagini/video) associati alla struttura in generale e/o ai suoi servizi
A_310	Anagrafica Destinazioni	Anagrafica Strutture Ricettive (Hotel, Alberghi, B&B ...)	La soluzione deve consentire la possibilità di riconciliare ciascuna struttura ricettiva con il DB Strutture ricettive tramite codice CIR (gestito su base Regionale) e/o codice CIN (gestito su base Nazionale)
A_370	Offerta Servizi	Gestione Strutture Ricettive	La soluzione deve consentire l'articolazione dell'offerta sui principali elementi di differenziazione dei prezzi nel mercato, tra cui: - canale di pubblicazione dell'offerta - periodo dell'offerta - tipologia di camera/sistemazione - numero ed età degli ospiti (adulti/ragazzi/neonati) - possibilità di cancellazione - inclusione/esclusione di servizi accessori (ad esempio: colazione, accesso a SPA, accesso a piscina...)
A_380	Offerta Servizi	Gestione Strutture Ricettive	La soluzione deve consentire Gestione della disponibilità della struttura ricettiva secondo i principali elementi di sua articolazione: - canale di pubblicazione della disponibilità - periodo di ricerca - tipologia di camera/sistemazione - numero ed età degli ospiti (adulti/ragazzi/neonati) - ...
A_390	Offerta Servizi	Gestione Strutture Ricettive	La soluzione deve consentire Gestione della prenotazione real-time dell'offerta sulle strutture ricettive, con verifica ed aggiornamento della disponibilità.
A_400	Offerta Servizi	Gestione Strutture Ricettive	La soluzione deve consentire Gestione della prenotazione in modalità "Channel Collect" e/o "Hotel Collect" con possibilità di metodologie di pagamento diversificate tra cui: - Principali circuiti carte di credito: Visa/Mastercard/Amex - PayPal - ...
A_450	Offerta Servizi	Gestione Processi Amministrativi	La soluzione deve consentire la gestione della fatturazione al turista (prenotazione strutture ricettive in modalità "Channel Collect").
A_460	Offerta Servizi	Gestione Processi Amministrativi	La soluzione deve consentire la gestione dei pagamenti dal turista (prenotazione strutture ricettive in modalità "Channel Collect").
A_470	Offerta Servizi	Gestione Processi Amministrativi	La soluzione deve consentire la gestione delle provvigioni sui servizi intermediati: regole di calcolo, elaborazione, fatturazione, gestione pagamenti...
A_510	Interoperabilità	TDH022	La soluzione deve consentire l'interoperabilità con la piattaforma TDH tramite il protocollo TDH022. Per maggiori approfondimenti è possibile consultare la pagina "Tourism Digital Hub - Linee Guida sull'Interoperabilità" (https://docs.italia.it/italia/mitur/ig-tourism-digital-hub-interoperabilita-docs/it/bozza/index.html), che forniscono una visione di insieme generale e ad esse sono collegati Documenti Operativi contenenti dettagli relativi a standard tecnologici e loro modalità di utilizzo al fine di fruire e/o erogare dati e/o servizi digitali per il tramite di sistemi terzi verso e dal TDH.
A_520	Interoperabilità	Protocolli di comunicazione	La soluzione deve supportare i protocolli standard di comunicazione dati, es. FTP/s, HTTP/s, Web Services (REST, SOAP).
A_530	Interoperabilità	Altri sistemi	La soluzione deve essere preferibilmente interoperabile con i principali sistemi di esposizione, prenotazione e commercializzazione dell'offerta per le strutture turistiche, tra cui: - OTA: AirBnb, Booking, Expedia... - Channel Manager: Easybooking, BookingExpert, Vertical Booking, FastBooking... - PMS (Property Management Systems): Aigo, Casablanca, Beddi.io... - Portali - ...

Via Marghera, 2 – 00185 Roma

Tel. 06 4971 551-552

segreteria@ministeroturismo.gov.it

dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

A_550	CMS	CMS	La soluzione deve alternativamente: - essere dotata di un modulo CMS per l'erogazione dei contenuti su portali web - essere integrabile con un CMS esterno.
-------	-----	-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6.2 Servizi di help desk e supporto

È richiesta la fornitura di servizi di supporto e assistenza da erogare in maniera continuativa per tutta la durata dell'appalto, anche tramite utilizzo di help desk (HD di I e II livello) da dettagliare nell'offerta tecnica in termini di modalità e livelli di servizio garantiti.

Il servizio di supporto e assistenza agli operatori che utilizzano il sistema dovrà comunque essere erogato in maniera continuativa per tutta la durata dell'appalto da parte di personale dell'impresa aggiudicataria.

Per rispondere in maniera efficace alle esigenze degli operatori l'impresa aggiudicataria dovrà istituire un servizio di help desk che avrà il compito di raccogliere, prendere in carico e risolvere le problematiche segnalate dall'utenza. L'assistenza potrà riguardare sia chiarimenti da fornire all'operatore che non sa o non ricorda come svolgere un determinato compito, sia la correzione di errori o malfunzionamenti eventualmente manifestati dal software messo a disposizione. Per quanto riguarda gli errori e malfunzionamenti si precisa che dovranno essere risolti non solo i problemi imputabili al software ma anche quelli causati da un errato utilizzo da parte degli utenti (per es. ripristino di una porzione di dati da un backup precedente, a seguito di una cancellazione accidentale da parte dell'utente). Il servizio di help desk dovrà essere accessibile almeno tramite e-mail e, anche in un momento successivo a quello di avvio delle attività, telefonicamente. Le e-mail dovranno essere trasmesse in lingua italiana e nel caso di chiamata telefonica l'utente dovrà comunque ricevere risposta da un operatore umano che si esprima correttamente in lingua italiana.

L'help desk dovrà essere supportato da un sistema di ticketing in modo che ogni e-mail/chiamata possa essere tracciata e seguita in tutto il suo ciclo di vita, sia quando la risposta sarà immediata sia qualora l'intervento richiesto sia più complesso e di non immediata soluzione. L'utente che presenta la segnalazione dovrà essere notificato almeno dell'apertura e della chiusura del ticket relativo.

Nell'offerta tecnica i partecipanti alla gara dovranno descrivere come intendono organizzare la struttura di help desk, specificando il numero di addetti messi a disposizione e se questi lavorano in esclusiva per gli utenti delle Regioni oppure se si tratta di risorse condivise anche con altri clienti ed in tal caso dovrà essere indicato il numero totale di utenti del servizio.

Dovranno inoltre descrivere le procedure e gli strumenti proposti: le regole di ingaggio, gli strumenti previsti per l'apertura e la gestione delle e-mail/chiamate, gli strumenti di monitoraggio messi a disposizione ed esplicitare i livelli di servizio offerti, ad esempio: entro quanti secondi viene garantita la risposta a una chiamata telefonica, entro quanto tempo viene aperto un ticket dalla chiamata telefonica o dalla ricezione della mail, entro quanto tempo viene garantita la risoluzione della richiesta, etc.

Sono comprese nel supporto e assistenza le attività che si rendono necessarie per consentire l'ampliamento della base di utenza del sistema DMS con l'estensione alle nuove organizzazioni di destinazioni via via che le stesse saranno formate e operative, agli operatori turistici aggregati e agli altri soggetti pubblici o privati. Si precisa che i servizi di supporto, assistenza ed help desk devono riguardare sempre l'intera base di utenza del DMS senza aggravio di costi per la stazione appaltante all'aumentare dell'utenza.



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

È compresa nel supporto e assistenza la fornitura di una copia completa di tutti i dati e i contenuti del DMS, da rendere disponibile in un formato da concordare alla conclusione dell'appalto, e la collaborazione da fornire all'eventuale nuovo aggiudicatario per la migrazione degli stessi nel nuovo sistema.

I partecipanti alla gara potranno inoltre indicare nell'offerta tecnica altre migliorie e attività aggiuntive che intendono proporre per aumentare la qualità del servizio di supporto e assistenza offerto.

L'aggiudicatario nel corso del contratto non potrà richiedere pagamenti aggiuntivi sulla base di servizi professionali a consumo per le attività comprese nei servizi di supporto, assistenza ed help desk.

6.3 Servizi di supporto specialistico

Per l'erogazione dei servizi di supporto specialistico è richiesto al fornitore la formazione di un gruppo di lavoro "cabina di regia", guidato da una propria figura con esperienza di project management, che si porrà come referente unico dell'aggiudicatario per qualsiasi contatto richiesto da parte del MiTur e Regioni e a cui parteciperà personale in rappresentanza delle varie strutture coinvolte nel progetto che avrà lo scopo di coordinare centralmente:

- l'avvio e l'esecuzione delle attività necessarie a rendere operativo il DMS su tutte le Regioni che acquisiranno la soluzione
- l'integrazione del DMS con il Tourism Digital Hub tramite l'interfaccia di interoperabilità "TDH022"

È quindi richiesta la fornitura dei seguenti servizi di supporto specialistico da erogare in forma progettuale, per ognuna delle Regioni coinvolte:

- Lo svolgimento di un assessment iniziale per definire gli assetti territoriali delle destinazioni nella Regione
- La configurazione del sistema per adeguarlo alle specificità della Regione e degli operatori delle destinazioni, comprensiva delle attività di test necessarie
- Il recupero dei dati e dei contenuti dai sistemi in uso presso la Regione, se esistenti, e la loro migrazione prima della messa in esercizio del DMS
- La somministrazione dei corsi di formazione agli operatori che utilizzeranno le varie funzionalità del sistema e l'affiancamento operativo degli stessi
- L'integrazione della soluzione proposta con il Tourism Digital Hub (TDH) mediante l'interfaccia di interoperabilità "TDH022"
- Manutenzione evolutiva dei canali di integrazione con il TDH che dovrà essere garantita per almeno 3 anni al fine di permettere al DMS fornito uno scambio completo di dati da e verso l'Hub.

All'interno della propria offerta tecnica i partecipanti dovranno indicare il numero di giornate di supporto specialistico che si impegnano ad offrire rispetto ai servizi sopra elencati e:

- presentare il proprio progetto di avviamento del sistema con tutte le attività da svolgere e i tempi di realizzazione previsti per una singola Regione, stante la necessità di garantire un coordinamento centralizzato delle attività
- presentare il piano di formazione degli operatori
- presentare il progetto di integrazione della propria soluzione DMS con il TDH e la successiva manutenzione evolutiva dei canali

Via Marghera, 2 – 00185 Roma

Tel. 06 4971 551-552

segreteria@ministeroturismo.gov.it

dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

Il progetto di avviamento del sistema dovrà completarsi al massimo entro 3 mesi dalla data di stipula del contratto e la sua conclusione sarà oggetto della verifica di conformità.

6.3.1 Progetto di avviamento del sistema

I partecipanti alla gara dovranno predisporre nell'offerta tecnica un piano di progetto per l'avviamento del sistema, redatto secondo i principi e le metodologie del project management, con la pianificazione di tutte le attività che il fornitore intende realizzare nella fase di avvio stessa. Nel piano di progetto andranno riportate almeno le attività da compiere, ciascuna con responsabilità e tempi, i vincoli tra le diverse attività, le milestone e le modalità di controllo centralizzato del progetto sulle Regioni aderenti, l'eventuale piano dei rischi, un possibile Gantt di attuazione del piano su una singola regione con le attività e le milestone previste. I partecipanti alla gara dovranno indicare nell'offerta economica il costo a corpo onnicomprensivo del progetto di avvio.

Il piano di progetto potrà essere eventualmente rimodulato su richiesta della cabina di regia prima dell'inizio vero e proprio delle attività.

6.3.2 Piano della formazione

Per quanto riguarda la formazione le esigenze sono le seguenti:

- fornire a tutti gli operatori degli uffici IAT e delle destinazioni, che chiameremo utenti "base", una prima formazione che riguardi tutti gli aspetti del sistema che andranno a utilizzare; questa formazione dovrà essere impartita da parte del personale dell'impresa aggiudicataria
- oltre agli utenti base verrà individuato un gruppo ristretto di "utenti formatori" a cui dovrà essere fornita una preparazione più approfondita da parte del personale dell'impresa aggiudicataria; gli utenti formatori terranno poi ulteriori corsi di formazione o di approfondimento sul territorio agli utenti base ed eventualmente forniranno assistenza in loco nella fase di avviamento all'utilizzo del sistema.

A regime si aggiungeranno ulteriori utenti, non solo per la possibile variazione degli incaricati negli uffici IAT e nelle organizzazioni di destinazioni o per la nascita di nuove organizzazioni di destinazioni, ma anche per l'adesione all'utilizzo del DMS di operatori turistici aggregati e di altri soggetti pubblici o privati.

L'erogazione dei corsi di formazione potrà avvenire in modalità ibrida, quindi:

- in presenza, se le Regioni potranno rendere disponibili spazi appositi
- da remoto, tramite apposite piattaforme, rese disponibili dall'aggiudicatario.

I partecipanti alla gara, come risposta alle esigenze sopra esposte, dovranno presentare una propria proposta di piano della formazione, che sarà parte integrante del progetto di avviamento del sistema, e andrà a illustrare le azioni che si prevede di intraprendere per formare gli utilizzatori del prodotto, i contenuti degli interventi formativi, i materiali didattici, gli strumenti da utilizzare, le modalità e i possibili tempi di erogazione ipotizzati. La proposta presentata potrà essere rimodulata dalla cabina di regia prima dell'inizio vero e proprio delle attività. Si precisa che tutta l'attività di formazione dovrà essere erogata in lingua italiana, da parte di persone che parlano fluentemente e correttamente la lingua.



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

6.3.3 Progetto per l'integrazione DMS - TDH

Il provider dovrà presentare il proprio piano di progetto, inclusivo di roadmap degli interventi e delle attività, per integrare la soluzione DMS proposta con il Tourism Digital Hub (TDH) mediante l'interfaccia di interoperabilità "TDH022". Per maggiori approfondimenti è possibile consultare la pagina ["Tourism Digital Hub - Linee Guida sull'Interoperabilità"](#), che forniscono una visione di insieme generale e a cui sono collegati i Documenti Operativi contenenti dettagli relativi a standard tecnologici e loro modalità di utilizzo al fine di fruire e/o erogare dati e/o servizi digitali per il tramite di sistemi terzi verso e dal TDH.

Nel piano andranno riportate almeno le attività da compiere, ciascuna con responsabilità e tempi, i vincoli tra le diverse attività, le milestone e le modalità di controllo del progetto, l'eventuale piano dei rischi, un possibile Gantt di attuazione del piano su una singola regione con le attività e le milestone previste, le modalità di erogazione della manutenzione evolutiva dei canali di connessione con l'Hub.

7. CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

Le offerte presentate dai partecipanti alla presente SDAPA verranno valutate secondo il criterio di aggiudicazione del miglior rapporto qualità/prezzo con punteggio complessivo suddiviso in:

- Punteggio Economico (PE) - 30 punti: assegnato all' "importo del servizio" rispetto alla base d'asta (capitolo 5);
- Punteggio Tecnico (PT) - 70 punti: assegnato rispetto al livello di copertura dei criteri di valutazione riportati nella sezione "Criteri" del presente documento.

I partecipanti, per poter accedere alla qui presente gara (**pena, dunque, l'esclusione dalla stessa in caso non siano soddisfatti**), dovranno fornire tutti i **requisiti della soluzione DMS definiti come obbligatori** per poter accedere alla qui presente gara (**pena, dunque, l'esclusione dalla stessa in caso non siano soddisfatti**). I requisiti opzionali verranno valutati secondo la griglia di valutazione contenuta nell'Appendice 1 del presente Capitolato.



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III



**MINISTERO
DEL TURISMO**
REPUBBLICA ITALIANA

Appendice 1 CRITERI DI VALUTAZIONE

1 Categoria Merceologica: LICENZE SOFTWARE

1.1 LicenzeSoftware_CPV 4800000-8

A Grado di copertura dei requisiti della soluzione richiesta						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
A1	Requisiti funzionali	27,1	A1.1	La soluzione deve preferibilmente disporre di una guida personalizzabile e context sensitive disponibile in qualsiasi punto della navigazione.	1,1	D
			A1.2	La soluzione deve preferibilmente consentire di visualizzare schermate e report con gli elementi del experience specifica della Regione (ad esempio il logo della Regione, la palette dei colori di riferimento...).	0,2	D
			A1.3	La soluzione deve preferibilmente essere compatibile con un sistema IAM (Identity and Access Management) esterno, secondo i protocolli vigenti di mercato, e supportare il Single Sign On (SSO)	1,6	D
			A1.4	La soluzione deve preferibilmente fornire una funzionalità di ricerca generale all'interno dei contenuti/dati presenti	1,6	D
			A1.5	La soluzione deve preferibilmente prevedere la possibilità di convalida istantanea dei dati forniti dall'utente (rifiutare un set di dati non valido o accettare un set di dati valido).	0,2	D
			A1.6	La soluzione deve consentire preferibilmente la classificazione di ogni destinazione per criteri di classificazione aggiuntivi stabiliti indipendentemente dalle singole amministrazioni Regionali	1,1	D
			A1.7	La soluzione deve preferibilmente consentire la gestione della caratterizzazione (periodo, accessibilità, orario apertura/chiusura, ideal per...) di:	11,7	D

Via Marghera, 2 – 00185 Roma
Tel. 06 4971 551-552

segreteria@ministeroturismo.gov.it
dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

				<ul style="list-style-type: none"> - Attrazioni - Eventi/Tour - Anagrafica Musei - Anagrafica Ristoranti - POI di servizio (trasporti, servizi alla persona, ...) <p>che includano i contenuti editoriali e multi-media (immagini/video)</p>		
			A1.8	<p>La soluzione deve consentire preferibilmente la gestione di disponibilità, prenotazione ed eventualmente del pagamento del ticket di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attrazioni - Eventi/Tour - Musei <p>e la gestione di disponibilità e prenotazione dei Ristoranti</p>	7,4	D
			A1.9	La soluzione deve consentire preferibilmente la possibilità di combinare diverse esperienze turistiche per la costruzione di un itinerario o di un pacchetto di esperienze turistiche.	1,1	D
			A1.10	La soluzione deve consentire preferibilmente di raccogliere e gestire le Rating/Review fornite dai turisti su ciascuna destinazione.	1,1	D
A2	Requisiti tecnici	6,7	A2.1	La soluzione deve essere preferibilmente gestita su un'infrastruttura "public Cloud" (AWS, Azure, Oracle, Google...)	1,1	D
			A2.2	Il Data Center della soluzione (indipendentemente se su public/private Cloud) deve essere preferibilmente allineato ai requisiti DNSH (Do Not Significantly Harm).	1,1	D
			A2.3	<p>La soluzione deve preferibilmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permettere la configurazione di prezzi in più valute diverse da EUR (ad esempio GBP, USD...) e specifiche di un determinato servizio/canale/... - Essere in grado di esporre l'offerta turistica nelle seguenti ulteriori lingue: Arabo (AR), Cinese semplificato (ZH), Giapponese (JA), Indiano (HI), Coreano (KO) 	0,5	D
			A2.4	<p>La soluzione deve preferibilmente consentire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funzionalità di auditing sui dati/processi più critici (caratteristiche struttura ricettive, prezzo di offerta dei servizi...), in modo da poter supportare investigazioni su attività storiche - La creazione di archivi digitali conformi alle pratiche vigenti di mercato 	2,4	D
			A2.5	<p>La soluzione deve preferibilmente essere dotata di un modulo CRM con copertura dei principali processi CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestione leads: creazione/assegnazione/qualifica leads, tracciatura/conversione opportunità - gestione campagne 	1,6	D

Via Marghera, 2 – 00185 Roma

Tel. 06 4971 551-552

segreteria@ministeroturismo.gov.it

dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

				- gestione servizio: case management, service management, Knowledge Base management... - ...		
A6	Indipendenza dal hardware e dal sistema operativo	0,2	A6.1	La soluzione deve preferibilmente essere utilizzabile dai principali browser, Mobile/Tablet devices ed Operating Systems	0,2	D
A7	Interoperabilità e cooperazione applicativa tra diversi sistemi informatici	0,3	A7.1	In caso di errori nell'esecuzione di interfacce, la soluzione deve preferibilmente avere la capacità di inviare nuovamente e in maniera automatica i dati, senza perdita o duplicazione della transazione.	0,3	D
Totale					34,3	

B Esperienze pregresse						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
B1	Requisiti funzionali	4	B1.1	Adeguatezza delle esperienze pregresse ai principali requisiti funzionali analoghi all'oggetto del contratto	2	D
B2	Requisiti tecnici		B2.1	Adeguatezza delle esperienze pregresse ai principali requisiti tecnici analoghi all'oggetto del contratto	2	D
Totale					4	

C Caratteristiche ulteriori relative al prodotto						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
C1	Ulteriori caratteristiche afferenti ai precedenti ambiti di valutazione (Non superiore al 10% dei punteggi attribuiti per il prodotto)	2	C1.1	Eventuali ulteriori caratteristiche afferenti ai precedenti ambiti di valutazione, coerenti con l'oggetto del contratto e di valore per il Ministero del Turismo, Regioni o turisti	2	D
Totale					2	

Via Marghera, 2 – 00185 Roma
Tel. 06 4971 551-552

segreteria@ministeroturismo.gov.it
dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

1.2 Manutenzione Licenze_CPV 72267100-0

A Grado di copertura dei requisiti						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
A1	Requisiti funzionali	1,2	A1.1	Rispondenza alle esigenze della committenza/utenza finale e al generale contesto rispetto agli aspetti funzionali	0,4	D
A2	Requisiti tecnici		A2.1	Rispondenza alle esigenze della committenza/utenza finale e al generale contesto rispetto agli aspetti tecnici	0,4	D
A3	Scalabilità		A3.1	Rispondenza alle esigenze della committenza/utenza finale e al generale contesto rispetto agli aspetti di scalabilità	0,4	D
Totale					1,2	

B Livelli di servizio						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
B1	Tempi di presa in carico	1,5	B1.1	Adeguatezza dei tempi di presa in carico alle esigenze dall'utenza finale	0,3	D
B2	Tempi di risoluzione malfunzionamenti		B2.1	Adeguatezza dei tempi di risoluzione dei malfunzionamenti alle esigenze dall'utenza finale	0,4	D
B3	Orari di disponibilità		B3.1	Rispondenza alle esigenze dell'utenza finale	0,4	D
B4	Strumenti per la presa in carico del malfunzionamento (call center, portale, numero dedicato, e-mail, etc)		B4.1	Efficacia e funzionalità degli strumenti informatici messi a disposizione per la presa in carico del malfunzionamento	0,4	D
Totale					1,5	

C Risorse						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
C1	Certificazione delle risorse per interventi on site	0,8	C1.1			D

Via Marghera, 2 – 00185 Roma
Tel. 06 4971 551-552

segreteria@ministeroturismo.gov.it
dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

C2	Anzianità lavorativa e/o nel ruolo		C2.1	Adeguatezza dei profili in relazione alla qualificazione professionale, alla relativa formazione, alle principali esperienze analoghe all'oggetto del contratto	0,8	D
Totale					0,8	

1.3 Supporto Specialistico_CPV 72000000-5

A Modalità operative di esecuzione						
n°	Criteria di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteria di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
A1	Modello Organizzativo	5	A1.1	Coerenza, con la concezione progettuale, del gruppo di lavoro offerto	3,5	D
A2	Profili professionali		A2.1	Adeguatezza dei profili proposti, in relazione alla qualificazione professionale, alla relativa formazione, alle principali esperienze analoghe all'oggetto del contratto	3,5	D
Totale					7	

B Livelli di servizio						
n°	Criteria di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteria di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
B1	Rispetto dei Tempi di esecuzione	2,5	B1.1	Coerenza dei tempi di esecuzione rispetto all'oggetto del contratto	3	D
Totale					3	

Via Marghera, 2 – 00185 Roma
Tel. 06 4971 551-552

segreteria@ministeroturismo.gov.it
dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

D Organizzazione del servizio						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
D1	Qualità della struttura organizzativa		D2.1	Adeguatezza e consistenza del gruppo di lavoro adibito all'espletamento delle diverse fasi attuative del servizio nonché delle risorse strumentali messe a disposizione	2	D
D2	Qualità del piano di lavoro		D3.1	Precisione ed esaustività della proposta di piano di lavoro per i servizi oggetto del contratto	3	D
Totale					5	

E Organizzazione del servizio						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
E1	Ulteriori caratteristiche afferenti ai precedenti ambiti di valutazione (Non superiore al 10% dei punteggi attribuiti per il prodotto)	2,5	E1.1	Eventuali ulteriori caratteristiche afferenti ai precedenti ambiti di valutazione, coerenti con l'oggetto del contratto e di valore per il Ministero del Turismo, Regioni o turisti	2,5	D
Totale					2,5	

2 Categoria Merceologica: SERVIZI DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA TECNICA E GESTIONE

2.1 Help Desk_CPV 72611000-6

A Modalità operative di esecuzione						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
A1	Modalità di comunicazione	2,6	A1.1	Precisione, esaustività ed efficacia della descrizione delle modalità di comunicazione e della relativa metodologia di approccio	1,7	D
A2	Tecnologie di comunicazione		A2.1	Precisione, esaustività ed efficacia della descrizione delle tecnologie di comunicazione utilizzate e della relativa metodologia di approccio	1,7	D
Totale					3,4	

Via Marghera, 2 – 00185 Roma
Tel. 06 4971 551-552

segreteria@ministeroturismo.gov.it
dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it



Ministero del Turismo

Direzione generale della valorizzazione e
della promozione turistica
Ufficio III

B Formazione degli operatori						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
B1	1,6	1,2	B1.1	Precisione ed esaustività della proposta di formazione degli operatori	1,6	D
Totale					1,6	

C Tecnologie utilizzate						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
C1	Numerosità del personale impiegato	1,2	C1.1	Adeguatezza del numero di personale impiegato per l'espletamento delle attività richieste per il servizio	1,2	D
Totale					1,2	

D Valutazione dei precedenti servizi						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione
D1	Numero di servizi precedentemente erogati	2,5	D1.1	Numero di servizi precedentemente erogati analoghi all'oggetto del contratto	1,2	D
D2	Qualità dei servizi precedentemente erogati		D2.1	Precisione, esaustività ed efficacia della descrizione dei servizi precedentemente erogati	1,3	D
Totale					2,5	

Via Marghera, 2 – 00185 Roma
Tel. 06 4971 551-552

segreteria@ministeroturismo.gov.it
dir.promozione@pec.ministeroturismo.gov.it