

Torino, 29/01/2025

Prot.: P25/0025

CIG: a seguito di aggiudicazione

OGGETTO: Confronto preventivo per servizio di progettazione, implementazione e gestione informatica di un sistema di ticketing web

PREMESSA

Visit Piemonte Scrl è la società in house providing partecipata da Regione Piemonte e da Unioncamere Piemonte. La società consortile si propone, nel rispetto dei principi in materia di in *house providing* dell'Unione europea, nazionali e regionali, di costituire un'organizzazione comune per la produzione e la fornitura di servizi di interesse generale nell'ambito strategico della valorizzazione delle risorse turistiche e dei prodotti agroalimentari del territorio.

Inoltre, favorisce l'attrazione di eventi sportivi promuovendo il Piemonte come destinazione di turismo sportivo e pianifica attività per il posizionamento della regione nel panorama nazionale e internazionale della Meeting Industry e del Destination Wedding.

Gli ambiti di competenza della società sono il **Market Research & Statistics, il Marketing Strategico, lo Sviluppo Prodotto e la Qualificazione del settore, l'Internet & Consumer Services, l'Organizzazione di eventi, la Comunicazione istituzionale e di prodotto.**

Nell'ambito Market Research & Statistics, si concretizza l'attività di **Osservatorio Turistico della Regione Piemonte è un'attività istituzionale affidata a Visit Piemonte Scrl** come previsto dalla L.R. 14/2016.

In particolare, in Visit Piemonte Scrl, opera un team di persone con competenze matematico-statistiche e di marketing che permettono di ampliare l'attività di semplice raccolta dati ed elaborazione statistica verso la lettura critica dei risultati e supporto alla programmazione strategica.

L'attività di **supporto alla raccolta dei dati statistici** rimane però un asset dell'Osservatorio Turistico della Regione Piemonte operante in Visit Piemonte, al quale è affidata la **gestione della piattaforma Piemonte Dati Turismo (ROSS 1000)** adottata per la gestione dei **dati dei movimenti turistici** con il relativo servizio di **supporto agli utenti operatori ricettivi di strutture o locazioni** (locatori e locatori mandatarie anche di carattere imprenditoriale come previsto dalla normativa nazionale).

L'assistenza agli operatori delle strutture ricettive e delle locazioni turistiche viene erogato attraverso un servizio di Help Desk per l'accesso e l'utilizzo della piattaforma attraverso la casella hd_datiturismo@visitpiemonte.com.

Attualmente la piattaforma Piemonte Dati Turismo (ROSS 1000) presenta un numero di utenti di ca. 25.000 e negli ultimi 6 mesi sono state ricevute centinaia di e-mail giornaliere di richiesta di supporto e assistenza.

OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

Sviluppo di un servizio relativo alla progettazione, implementazione e gestione informatica di un sistema di ticketing web a supporto dell'Osservatorio Turistico della Regione Piemonte.

STAZIONE APPALTANTE AGGIUDICATRICE

Visit Piemonte Srl, Via Bertola n. 34, 10122 Torino. PEC: visitpiemonte.servizi@legalmail.it

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO

[Requisiti logico – funzionali]

Il servizio deve presentare le seguenti caratteristiche:

- **Interfaccia Web Intuitiva:** accessibile da diversi browser ed eventualmente dispositivi (desktop, con indicazione descrittiva delle possibili funzionalità disponibili da tablet e mobile).
- **Componente di web form pubblica:** per gli utenti che contattano l'Help Desk ai fini della raccolta dati diretta dei dati necessari per supportare l'utente: il web form da realizzare nell'ambito della fornitura ad integrazione del servizio di ticketing, deve presentare elementi di configurabilità in relazione alle dichiarazioni dell'utente, ma anche aggiornabile delle scelte possibili a cura del profilo amministratore del servizio.
- **Gestione Ticket di richiesta all'Help Desk della piattaforma Piemonte Dati Turismo (ROSS 1000):**
 - Creazione, assegnazione, tracciamento e chiusura dei ticket;
 - Priorità e classificazione dei ticket (es. per argomento, urgenza);
 - Aggiornamenti di stato automatici e notifiche via email verso l'utente;
 - Gestione di allegati e cronologia delle conversazioni;
 - Gestione profili utente (il numero massimo di operatori dell'Osservatorio di Visit Piemonte abilitati ad accedere al servizio di ticketing è pari a 8);
 - Gestione ticket aperti con diversi canali di contatto in modo automatico o creati manualmente (es. web form, e-mail, call center, etc...).
- **Automazione:**
 - Regole di instradamento automatico dei ticket in base a criteri predefiniti;

- Risposte automatiche e template predefiniti per velocizzare la gestione delle richieste comuni.
- **Reportistica e Analisi:**
 - Dashboard con metriche chiave (es. numero di ticket aperti, tempo medio di risoluzione).
 - Report personalizzabili per monitorare le performance del team di supporto e identificare aree di miglioramento.
- **Sicurezza:**
 - Protezione dei dati personali e conformità alle normative sulla privacy (es. GDPR);
 - Blocco e-mail temporanee.
- **Supporto:**
 - Documentazione completa e supporto tecnico efficiente;
 - Formazione per il nostro team.

[Requisiti tecnici - infrastrutturali]

Il servizio di ticketing web – compreso il web form di primo ingresso al servizio di ticketing dell'utente che chiede supporto - sopra descritto nelle caratteristiche funzionali, si configura come un servizio fornito in cloud, per il quale devono essere indicati nella descrizione dell'offerta gli ambienti di hosting, il database e il servizio di mailing utilizzati con tutti i parametri tecnici di dimensionamento previsti.

Vi preghiamo di fornirci un'offerta dettagliata che includa:

- Costi di implementazione e configurazione (presenti solo il primo anno);
- Costi di manutenzione e supporto (per due anni);
- Costi dell'infrastruttura (abbonamenti che pur intestati a Visit Piemonte – Titolarità dei dati – devono essere acquistati dal fornitore all'interno di questo accordo per due anni);
- Eventuali descrizioni e costi per moduli o funzionalità extra.

PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE

Ai sensi dell'art. 48 e 50 del D.Lgs 36/2023 e s.m.i., il contraente viene individuato mediante procedura di acquisizione per "contratti sotto soglia", esperita tra operatori economici iscritti alla piattaforma di proprietà di Visit Piemonte, attivando apposito confronto di preventivi a invito, sulla medesima piattaforma.

PRINCIPALI CONDIZIONI CONTRATTUALI

Importo massimo stimato dell'affidamento ammonta ad **Euro 25.000,00** (Oneri Fiscali Esclusi). L'importo sarà fatturato secondo le indicazioni che verranno fornite dal committente all'interno dell'Ordine di Acquisto emesso a seguito dell'aggiudicazione.

CRITERIO PER LA SCELTA DELL'OFFERTA

Il criterio per la selezione dell'offerta avverrà attraverso la disamina delle offerte tecniche ed economiche.

Non sono ammesse, pena l'esclusione, offerte economiche con voci di costo pari a zero o in ogni caso non determinabili. L'Amministrazione si riserva comunque la facoltà di non procedere ad alcuna aggiudicazione senza incorrere in responsabilità e/o azioni di risarcimento dei danni, neanche ai sensi degli artt. 1337 e 1338 c.c.. L'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di aggiudicare la fornitura anche in presenza di una sola offerta valida.

La valutazione dell'offerta tecnica proposta sarà effettuata sulla base della presentazione di una relazione tecnico-illustrativa: che deve contenere gli elementi indicati in DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO ed anche la presentazione della società, delle figure professionali coinvolte nella gestione, oltre all'indicazione delle realizzazioni di servizi analoghi, delle tempistiche di realizzazione, il livello di assistenza ed i costi.

La disamina delle offerte tecniche avverrà analizzando i seguenti elementi:

Elementi	Criterio
Relazione tecnico-illustrativa	Conformità e completezza della proposta nel suo insieme rispetto a tutti gli elementi citati nella descrizione del servizio e alla forma di esposizione
Presentazione della società	Competenza della società rispetto alla richiesta

Presentazione delle figure professionali coinvolte nella gestione e nella realizzazione del servizio	esperienza maturata dai professionisti coinvolti
Indicazione delle realizzazioni di servizi analoghi	N.° progetti analoghi realizzati
Tempistiche di realizzazione	Tempo di attivazione del servizio
Livello di assistenza	Descrizione SLA
Costi	Come meglio citato in [Requisiti tecnici - infrastrutturali] - Realizzazione e assistenza

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

- **DGUE:** nell'apposita sezione presente in piattaforma alla **voce DGUE**, compilare le sezioni: in tutte le sue Parti **esclusione della Parte I** che non deve essere compilata: sottoscrivere digitalmente;
- **OFFERTA TECNICA:** si richiede di presentare quanto **indicato al punto CRITERIO PER LA SCELTA DELL'OFFERTA e DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO**;
- **OFFERTA ECONOMICA:** relativa al prezzo complessivo del servizio – l'importo è da inserire nella apposita sezione della piattaforma – **offerta economica (parte gialla)**;
- **CONDIZIONI CONTRATTUALI:** sottoscrivere digitalmente.

TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Le tempistiche e le modalità di presentazione sono definite dal presente documento e dalla procedura attivata sulla piattaforma Net4Market di proprietà di Visit Piemonte, secondo i criteri sotto riportati:

- ✓ Tempi di inoltro quesiti di chiarimento: entro **giovedì 6/02/2025 ore 12:00**
- ✓ Tempi di invio offerta: entro **venerdì 14/02/2025 ore 12:00**

OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 ("Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di antimafia") e s.m.i.

L'appaltatore deve comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati di cui all'art. 3, comma 1, della legge 136/2010, entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti

già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. In caso di successive variazioni, le generalità e il codice fiscale delle nuove persone delegate, così come le generalità di quelle cessate dalla delega sono comunicate entro sette giorni da quello in cui la variazione è intervenuta.

Tutte le comunicazioni previste nel presente comma sono fatte mediante dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi dell'art. 21 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

La stazione appaltante non esegue alcun pagamento all'appaltatore in pendenza delle comunicazioni dei dati di cui al comma precedente. Di conseguenza, i termini di pagamento s'intendono sospesi.

La stazione appaltante risolve il contratto in presenza anche di una sola transazione eseguita senza avvalersi di bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, secondo quanto stabilito all'art. 3, comma 1, della legge 136/2010.

DISPOSIZIONI VARIE

- La presente richiesta non costituisce un'offerta contrattuale ma è da intendersi come richiesta di offerta economica, che non comporta né diritti di prelazione o preferenza né impegni o vincoli per gli operatori che hanno presentato la suddetta proposta. Visit Piemonte Srl si riserva di non pervenire alla stipulazione del contratto senza che coloro che hanno presentato la proposta possano vantare alcun diritto, nemmeno ai sensi degli articoli 1337 e 1338 del Codice Civile.
- Il committente si riserva la facoltà di richiedere di integrare e/o chiarire il contenuto dei documenti presentati.
- La società aggiudicataria si impegna a mantenere indenne il committente in relazione a qualsiasi pretesa avanzata da terzi, direttamente o indirettamente, derivante dall'espletamento dei servizi o dai suoi risultati.
- Il committente, a tutela della qualità del servizio e nel rispetto delle norme in materia di contratti, si riserva di applicare penali in caso di ripetute inosservanze delle prescrizioni contrattuali circa: la qualità dei servizi forniti, i tempi, le modalità o le forme previste dal contratto, fatti salvi i casi di forza maggiore e/o quelli non addebitabili alla società aggiudicataria.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In relazione all'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, si precisa che:

- a) titolare del trattamento è Visit Piemonte Srl ed i relativi dati di contatto sono i seguenti:
privacy@visitpiemonte.com;

- b) il Responsabile della protezione dei dati - Data Protection Officer (RPD-DPO) è reperibile ai seguenti recapiti: privacy@visitpiemonte.com;
- c) il conferimento dei dati costituisce un obbligo legale necessario per la partecipazione alla procedura e l'eventuale rifiuto a rispondere comporta l'esclusione dal procedimento in oggetto;
- d) le finalità e le modalità di trattamento (prevalentemente informatiche e telematiche) cui sono destinati i dati raccolti ineriscono al procedimento in oggetto;
- e) l'interessato al trattamento ha i diritti di cui all'art. 13, comma 2 lett. b) tra i quali di chiedere al titolare del trattamento (sopra citato) l'accesso ai dati personali e la relativa rettifica;
- f) i dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori della Società implicati nel procedimento, o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento ex art. 28, del Regolamento citato. Inoltre, potranno essere comunicati ai concorrenti che partecipano alla gara, ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi del d.lgs. n. 36/2023 e della l. n. 241/90, i soggetti destinatari delle comunicazioni previste dalla normativa in materia di contratti pubblici, gli organi dell'autorità giudiziaria. Al di fuori delle ipotesi summenzionate, i dati non saranno comunicati a terzi, né diffusi, eccetto i casi previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea;
- g) il periodo di conservazione dei dati è direttamente correlato alla durata della procedura e all'espletamento di tutti gli obblighi di legge anche successivi alla procedura medesima. Successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa;
- h) contro il trattamento dei dati è possibile proporre reclamo al Garante della Protezione dei Dati Personali, mediante l'inoltro di raccomandata A/R indirizzata a: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11 – 00187 Roma o messaggio di posta elettronica certificata indirizzata a: protocollo@pec.gpdp.it (*questo indirizzo è configurato per ricevere SOLO comunicazioni provenienti da posta elettronica certificata*).

Visit Piemonte Srl