



REALIZZAZIONE DEL NUOVO ECOSISTEMA DIGITALE DIFFUSO

www.visitveronagarda.com

Bando per l'evoluzione delle destinazioni turistiche venete in "Smart Tourism Destination"

Azione 1.2.4 "Organizzazione dell'offerta turistica sul digitale attraverso l'utilizzo del DMS regionale e azioni pilota per Ecosistema Digitale Veneto"

Azione 2.1 "Servizio esterno di progettazione, test, implementazione, messa online del sito di destinazione unitario visitveronagarda.com) [*Iniziativa "realizzazione (...) dei siti di destinazione"*] e acquisto licenze annuali per sfruttamento web service Feratel.

PREMESSE E OBIETTIVI

Destination Verona & Garda Foundation intende procedere alla realizzazione di un nuovo portale turistico innovativo per la destinazione Verona Garda, configurandolo come elemento centrale di un ecosistema digitale integrato capace di coniugare efficacemente le esigenze dei visitatori con quelle degli operatori del territorio. Il progetto si inserisce strategicamente nella visione di sviluppo di una Smart Destination, orientata a ispirare e coinvolgere i target di riferimento attraverso un'esperienza digitale profondamente emozionale, facilitando contemporaneamente la scoperta del territorio mediante contenuti multimediali e sistemi di navigazione intuitivi. L'obiettivo primario consiste nel supportare attivamente la pianificazione e prenotazione di esperienze turistiche, creando un hub digitale di riferimento per stakeholder e operatori del settore turistico locale.





STRUTTURA DEL BANDO

A. AREA SVILUPPO PORTALE WEB DI DESTINAZIONE

Linee ed asset direzionale

La realizzazione della piattaforma tecnologica risponderà a caratteristiche di innovazione, accessibilità ed aggregazione del dato.

Il nuovo Hub digitale dovrà diventare il riferimento in qualità di "accesso digitale al territorio", in grado di informare attraverso contenuti affidabili e aggiornati molteplici sezioni di utenza; relativamente a questo obiettivo, individuiamo alcuni orientamenti da potersi applicare al contesto:

- Collegare, attraverso spazi digitali per la cooperazione;
- Attivare, offrendo accesso facilitato a servizi, opportunità e strumenti operativi

I principi generali che l'Affidatario dovrà seguire nelle attività di progettazione del sito internet descritte nel presente Capitolato sono:

- design accattivante e intuitivo;
- semplificazione ed efficacia dell'architettura dei contenuti: il sito dovrà essere improntato all'immediatezza e alla facilità d'uso: dovrà essere organizzato in maniera chiara, dando risalto alle aree di maggiore interesse, ai servizi strategici e alle notizie di maggior utilità; tutte le pagine del portale dovranno essere facilmente e rapidamente raggiungibili con pochi click; tutti i contenuti devono essere snelli e di veloce caricamento e fruizione;
- grande attenzione dovrà essere riservata alla creatività, alla comunicazione, all'usabilità e all'accessibilità, al fine di veicolare e rafforzare l'identità della destinazione e dei servizi offerti, guidare gli utenti nella fruizione immediata delle informazioni di interesse, accrescere la percezione dei valori del territorio, favorire la comunicazione destinata ai diversi target;
- supporto nella realizzazione di contenuti di valore per i target di riferimento, cioè produrre contenuti utili, chiari, diretti, pertinenti e persuasivi, che parlino ai turisti (clienti/utenti/interlocutori anche istituzionali acquisiti o potenziali) per fornire loro tutte le possibili risposte in relazione a ciò che stanno cercando o che potrebbero cercare in futuro sul sito;
- flessibilità nell'integrazione di contenuti diversi: tracce di itinerari, schede di approfondimento, collegamenti a link esterni, possibilità di interazione diretta tra l'offerta e la richiesta, etc.

L'Ecosistema diffuso dovrà assolvere a tre principali funzioni:

- rappresentare lo strumento di promozione digitale ufficiale del territorio interessato;
- essere lo strumento per agevolare la scoperta del territorio e la permanenza del turista (prima, durante e dopo l'esperienza)
- ottimizzare la reputazione del territorio interessato.





A.1 Caratteristiche ed Usabilità del Portale Web

Il portale dovrà essere concepito secondo i più avanzati principi di User Experience e Service Design, garantendo un approccio progettuale che privilegi la coerenza attraverso l'uniformità sistematica in tutte le pagine e nei meccanismi di navigazione, finalizzando così un percorso utente intuitivo, semplice e performante. La chiarezza rappresenta il secondo pilastro fondamentale, da perseguire mediante l'implementazione di un design innovativo specificamente pensato per accompagnare l'utente nella navigazione, consentendo una distribuzione strategica e razionale dell'importante mole di contenuti che caratterizzerà la piattaforma.

Gli obiettivi strategici del portale si articolano nella capacità di ispirare gli utenti facendo scoprire loro una nuova dimensione della destinazione, convincendoli che il territorio rappresenta esattamente la promessa esperienziale che stanno ricercando. Il sistema dovrà facilitare efficacemente le attività di ricerca, permettendo agli utenti di salvare e utilizzare informazioni dettagliate sulle specificità delle singole motivazioni turistiche attraverso una navigazione profondamente trasversale e slegata da tradizionali e rigide clusterizzazioni. L'integrazione costituisce un elemento chiave, dovendo il portale consentire pianificazione, interazione e completamento della navigazione verso piattaforme esterne specializzate, mentre la componente emozionale dovrà emergere nella presentazione delle peculiarità territoriali, supportata da rimandi puntuali ai portali esterni già esistenti.

A.2 Requisiti Tecnici Specifici

La piattaforma dovrà configurarsi come ambiente altamente visual, caratterizzato da una ricca dotazione di contenuti multimediali che includano fotografie professionali, video emozionali e mini clip tematiche, tutti orientati a generare il giusto livello di interesse e coinvolgimento. Le funzionalità di targeting e profilazione rappresentano elementi imprescindibili per garantire una navigazione personalizzata, implementabile attraverso sistemi avanzati di gestione delle sessioni, cookie e tag specifici.

Il sistema di gestione backend dovrà incorporare funzioni avanzate di copia elementi e modalità drag & drop, specificamente progettate per velocizzare e semplificare le attività di gestione quotidiana. Il Content Management System richiesto dovrà offrire strumenti di authoring particolarmente evoluti che agevolino significativamente il lavoro di editing delle pagine, includendo funzionalità automatizzate per il cambio stagionale del sito e un motore di ricerca intelligente integrato capace di interpretare le query degli utenti in modo semantico.

La progettazione mobile-first costituisce un requisito non negoziabile, dovendo il portale essere concepito primariamente per dispositivi mobili attraverso l'implementazione di tecniche avanzate di Responsive Design. Il risultato finale dovrà garantire un'usabilità ottimale capace di adattarsi





dinamicamente ai diversi dispositivi e alle relative logiche di navigazione, comportando un'analisi approfondita dei devices di destinazione, dell'esperienza utente specifica, delle diverse risoluzioni disponibili e delle funzionalità distintive di ciascuna piattaforma.

Requisiti per la realizzazione della struttura web

La struttura del portale dovrà essere distinta in sezioni, ciascuna sezione riferita a categorie di attività che possono destare l'interesse del visitatore.

Il progetto dovrà prevedere la rispondenza ai principi di usabilità propri di un'ottimale User Experience & Service Design, una performante ed emozionale User Interface, rispettando alcuni principi fondamentali:

- coerenza, garantendo uniformità in tutte le pagine e nel sistema di navigazione, con l'obiettivo di finalizzare una navigazione intuitiva, semplice e veloce;
- chiarezza, nell'uso di un Design innovativo pensato per accompagnare l'utente nella navigazione, che consentirà una distribuzione strategica di un'importante mole di contenuti.

Il portale dovrà informare ma soprattutto creare engagement verso i target di riferimento. Il nuovo progetto di Destinazione dovrà quindi:

- ispirare, far scoprire una nuova dimensione, convincere che la destinazione è la promessa esperienziale che l'utente sta cercando;
- cercare, salvare e utilizzare informazioni sulle specificità delle singole motivazioni e loro correlazioni (luoghi, ospitalità, servizi del territorio, itinerari) grazie ad una navigazione;
- molto trasversale e slegata da una tradizionale e rigida clusterizzazione;
- consentire di pianificare, interagire e completare la navigazione con/verso piattaforme esterne.

L'ambito tecnologico dovrà considerare ivi generare:

- una piattaforma con adeguata UX e UI, con contenuti multimediali (foto e video, mini clip etc) in grado di generare il massimo dettaglio di interesse;
- Funzionalità di targeting e profilazione per una navigazione personalizzata, attraverso, ad esempio, session/cookie/tag;





- Funzioni di copia di elementi e drag & drop e di funzioni che possano facilitare e velocizzare le attività di gestione lato back-end;
- Il CMS dovrà offrire nel back-end strumenti di authoring avanzati, che ne agevolano il lavoro di editing delle pagine;
- cambio stagionale del sito e dei contenuti in modalità automatizzata;
- form richiesta informazioni generali e dinamici integrati sulla base delle specifiche necessità;
- dovrà reinterpretare l'architettura delle informazioni in funzione non solo della lingua ma anche della cultura dei target, e della geolocalizzazione;
- gestione di news e flash news, contenuti in evidenza;
- Il concept di sviluppo mobile-first, ovvero, la predisposizione del portale web ottimizzato per navigazione da mobile, non solo tramite l'uso di tecniche di Responsive Design, ma come inteso nella possibilità di selezionare da CMS quali contenuti visualizzare in base al device di navigazione; il risultato dovrà prevedere un'usabilità in grado di adattarsi ai devices e relative logiche di navigazione. L'adattamento comporterà l'analisi dei devices, dell'Esperienza Utente, delle diverse risoluzioni e delle diverse funzionalità;

La conformità normativa rappresenta un aspetto critico, richiedendo la gestione completa e la previsione accurata della normativa in tema di privacy, con la predisposizione di tutti gli elementi fondamentali necessari a garantire la piena compliance GDPR dell'istanza web secondo quanto stabilito dal Regolamento UE 2016/679.

A.3 Content Management System e Digital Asset Management

Il Content Management System richiesto dovrà caratterizzarsi per un elevato livello di personalizzazione, distinguendosi per il continuo mantenimento, supporto tecnico e rilascio regolare di aggiornamenti e nuove funzionalità, elementi che costituiranno la base fondativa della nuova progettualità digitale. L'evoluzione tecnologica ha modificato radicalmente le modalità di viaggiare e di pianificazione delle esperienze turistiche, rendendo indispensabile la previsione di sistemi che aiutino efficacemente il turista nella pianificazione della propria vacanza, garantendo il rispetto del funnel di conversione e presidiando l'intera Customer Journey.

Il sistema gestionale dovrà consentire la gestione integrata dei diversi contenuti, associandoli strategicamente tra loro per massimizzare l'esperienza utente secondo le logiche più avanzate del





Digital Asset Management. La piattaforma dovrà agire efficacemente in qualità di HUB, fungendo da collettore e distributore intelligente di contenuti da e verso l'intero ambito territoriale di riferimento.

Il Digital Asset Management dovrà assicurare una gestione degli asset particolarmente intuitiva e flessibile, offrendo possibilità avanzate di gestione dei metadata standard secondo le normative vigenti, includendo specificatamente la gestione di copyright e diritti di cessione e distribuzione. Il sistema dovrà inoltre garantire la possibilità di rilascio dei contenuti anche su canali di output esterni, implementando una gestione granulare degli asset con diritti di lettura e scrittura differenziati per diversi profili e gruppi di utenti.

CMS diffuso e pianificazione dell'esperienza:

Avendo l'evoluzione tecnologica modificato in modo massivo anche le modalità di viaggiare e della pianificazione della propria esperienza, si richiede l'impiego di un CMS stabile e con caratteristiche fortemente personalizzabili, con un chiaro programma di mantenimento da parte del Provider, con supporto e rilascio di aggiornamenti e di nuove funzionalità costanti nel tempo.

Nello sviluppo del progetto è richiesta l'integrazione di specifici meccanismi e tecnologie che aiutino il turista a pianificare la propria vacanza (**ad es. Concierge digitale e/o pianificatore integrato di vacanza, capace di interrogare i contenuti in modo dinamico dal CMS e dal DMS**) capace di garantire il rispetto del funnel e presidiando l'intera Customer Journey.

L' Operatore Economico dovrà quindi proporre una soluzione strategico-tecnologica capace di contemplare uno o più strumenti per garantire la diffusione dei contenuti dell'Ecosistema anche gestendo un percorso strutturato che possa semplificare il lavoro di gestione dei contenuti e garantire la massima diffusione di questi (provenienti sia da CMS che da DMS) attraverso il coinvolgimento di tutti gli Attori e Stakeholder del territorio con l'obiettivo di raggiungere gli utenti/Ospiti in modo "intelligente" e geo-referenziato favorendo azioni di proposizione, promozione, vendita e cross-selling.

Il sistema gestionale di riferimento (Content Manage System) dovrà consentire la gestione dei diversi contenuti associandoli tra loro per massimizzare l'esperienza utente, capace di agire in qualità "HUB" come collettore e distributore di contenuti da/verso l'ambito di riferimento.





A.4 Integrazioni e Architettura Flessibile

L'architettura del sistema dovrà garantire la massima flessibilità nel concept, nell'impostazione strutturale e nel sistema gestionale, rendendo possibile l'integrazione futura di piattaforme esterne che verranno definite in base alle evoluzioni del progetto. Il portale dovrà essere capace di veicolare efficacemente l'utente verso ambienti e istanze web attualmente individuate per la conversione finale della visita, includendo funzionalità avanzate di consultazione e successiva prenotazione dei servizi territoriali.

Il sistema richiesto dovrà dimostrarsi sufficientemente flessibile da prevedere le necessità specificate e quanto potrà emergere dall'analisi iniziale e dal wireframe strutturale del progetto. Particolare attenzione dovrà essere dedicata alla possibilità e capacità di gestire integrazioni complesse con sistemi di newsletter, servizi meteorologici, webcam territoriali e mappe per la geo-referenziazione, laddove necessario e dove sussistano i relativi dati di alimentazione.

Priorità rilevante sarà l'integrazione di contenuti, offerte, pacchetti, alloggi e risorse provenienti dalle diverse organizzazioni del DMS Veneto Deskline 3.0 di Feratel Media technologies. Dovrà altresì permettere all'utente di dare attuazione alle funzionalità di dynamic packaging permettendo l'acquisto a carrello di diversi oggetti.

B. AREA SEO/SEM E OTTIMIZZAZIONE ORGANICA

L'attività di ottimizzazione del sito dovrà essere sviluppata secondo approcci metodologici consolidati, intervenendo sistematicamente su elementi tecnici quali title, keywords, contenuti editoriali, meta tag e attributi alt delle immagini. L'approccio richiesto dovrà necessariamente combinare l'ottimizzazione tecnica con la creazione di contenuti di elevata qualità, perfettamente corrispondenti alle ricerche degli utenti e alle loro esperienze di navigazione.

Lo sviluppo delle attività SEO dovrà articolarsi specificatamente tra interventi on-page, focalizzati sugli elementi interni al sito, e attività off-page, concentrate su elementi esterni alla piattaforma ma funzionali al posizionamento organico. Le attività di ottimizzazione dovranno necessariamente includere la gestione sistematica degli aspetti strettamente legati al codice e alla piattaforma tecnologica, da risolvere periodicamente attraverso un continuo processo di aggiornamento e monitoraggio.

L'obiettivo strategico consiste nella verifica e nell'eventuale definizione degli interventi da effettuarsi a livello tecnico sulla piattaforma e sulla nomenclatura utilizzata, intervenendo contemporaneamente sulla componente redazionale per massimizzare l'efficacia complessiva. Il progetto dovrà includere la programmazione e lo sviluppo di un piano coordinato di azioni e attività specificamente finalizzato a mantenere gli obiettivi prefissati in termini di posizionamento sui motori di ricerca, incrementi di traffico





qualificato e conversioni, attrazione di lead qualificati e miglioramento complessivo della brand awareness.

La strategia SEO dovrà prevedere una componente specifica di mantenimento per le lingue italiana e inglese, garantendo continuità e coerenza nell'approccio multilingue. L'implementazione di sistemi di tracciamento avanzati, basati su Google Analytics o alternative equivalenti, dovrà prevedere la personalizzazione completa dello strumento di analisi per consentire un monitoraggio dettagliato e puntuale delle singole strutture, pagine, offerte ed eventi, analizzando nel dettaglio il comportamento specifico dell'utente e i suoi pattern di navigazione.

C. STRUMENTI E TECNOLOGIE DI COINVOLGIMENTO

Il progetto dovrà prevedere la presentazione di strumenti innovativi utilizzabili in sede di front-office per digitalizzare al massimo l'esperienza utente, contestualmente raccogliendo e ottenendo dati particolarmente preziosi da chi fruisce del territorio attraverso visite o acquisti di esperienze specifiche. Gli strumenti proposti dovranno essere capaci di utilizzare efficacemente i contenuti della destinazione, presentando proposte personalizzate all'utente attraverso la selezione intelligente di contenuti e lo studio approfondito di trend e preferenze di mercato.

L'implementazione di innovazioni basate su Intelligenza Artificiale rappresenta un elemento di particolare interesse, purché garantisca effettivamente un supporto concreto e misurabile all'utente finale, migliorando la sua esperienza complessiva e la capacità di scoperta delle opportunità territoriali.

Mantenimento dell'Ecosistema digitale

Qui sono esplicitati gli aspetti di garanzia, manutenzione adattativa, correttiva, che sono richiesti all'affidatario. L'assistenza ordinaria per tutto il periodo del contratto dovrà includere:

la risoluzione di bug in fase di collaudo, l'aggiornamento del software derivante da release centrali di aggiornamento, la manutenzione generica del portale;

un servizio di supporto tecnico che l'Affidatario effettuerà mettendo a disposizione un Help Desk email e telefonico che, durante l'orario d'ufficio, dovrà risolvere tutte le problematiche concernenti l'insieme dei servizi di esercizio. Nell'ambito di tale servizio dovrà essere garantita l'assistenza per assicurare la rapida soluzione delle problematiche redazionali, funzionali e di natura tecnica. Tutti gli interventi raccolti dall'help desk e effettuati dall'Aggiudicatario dovranno essere elencati e messi a disposizione della Stazione Appaltante attraverso un sistema di reporting che renda conto con cadenza mensile





delle attività svolte con le seguenti indicazioni: breve descrizione dell'intervento, durata dell'intervento. Si richiede infine che l'Affidatario si preoccupi del mantenimento dell'attuale posizionamento SEO del sito mediante attività di redirect 301. 11.

In relazione al servizio di server hosting l'Affidatario dovrà appoggiarsi ad un server espressamente indicato e autorizzato dalla Stazione Appaltante ed ottemperare nella realizzazione del sito a tutte le prescrizioni tecniche previste. Inoltre, dovrà essere garantita la portabilità dell'applicativo e il suo trasferimento presso altro provider o struttura, specificando i requisiti minimi necessari per il suo corretto funzionamento.

Viene richiesta garanzia esplicita sui seguenti aspetti:

- Accessibilità, usabilità / Standard di accessibilità
- Requisiti di sicurezza / sicurezza informatica (GDPR)
- Requisiti funzionali / Funzionalità richieste (es. integrazione con social, mappe interattive, CMS open source con caratteristiche di grande versatilità e flessibilità);
- Affidabilità robustezza stabilità
- Requisiti tecnologici/ Tecnologie ammesse/obbligatorie (es. software open source);
- Hardware e software oggetto di fornitura (Digitalizzazione e Progetti di Sviluppo (DPS))

Formazione

L'affidatario si occuperà della formazione del team messo in campo dalla Stazione Appaltante che sarà impegnato nella gestione evolutiva ordinaria del portale, una volta decorso il periodo di affiancamento. Sarà, inoltre, rilasciato il manuale d'uso del portale e previsti successivi aggiornamenti.

D. PIANIFICAZIONE TEMPORALE E PROJECT MANAGEMENT

La proposta dovrà illustrare dettagliatamente un processo di lavoro strutturato e metodologicamente solido, capace di rispondere efficacemente agli obiettivi di posizionamento strategico, alle tempistiche di sviluppo necessarie e ai naturali tempi di analisi e implementazione tecnica richiesti per lo sviluppo di un portale web di tale complessità e articolazione.

L'adozione di pratiche consolidate di Project Management costituirà un elemento di valutazione particolarmente favorevole, dimostrando la capacità del fornitore di gestire progetti complessi attraverso metodologie strutturate e verificabili nel tempo.

Il progetto, finanziato da bando, comporta il rispetto di termini definiti e perentori. Data di go-live prevista: entro e non oltre ottobre 2026.





E. TEAM DEDICATO E SUPPORTO OPERATIVO

La proposta dovrà includere una presentazione sintetica ma esaustiva dell'azienda proponente, del team specificamente dedicato al progetto con i relativi curriculum vitae dettagliati, evidenziando il know-how settoriale specifico e l'approccio metodologico alle progettualità sviluppate a favore delle destinazioni turistiche.

Contestualmente dovranno essere esplicitati chiaramente il processo di supporto e assistenza previsto, la sua articolazione temporale e la gestione delle diverse casistiche operative. La manutenzione ordinaria dovrà includere tutte le attività operative e di routine, comprensive della manutenzione dei server e di qualsiasi altro onere aggiuntivo, mentre per la manutenzione evolutiva dovranno essere specificate le relative tariffe giornaliere di intervento.

In particolare, il servizio di manutenzione ed assistenza deve avere ad oggetto:

- Aggiornamento e manutenzione dell'interfaccia Deskline Standard Interface Deskline 3.0 di Feratel Media Technologies
- Supporto a user del gestionale (CMS)
- Interventi di aggiornamento e manutenzione ordinaria e ottimizzazione del CMS
- Interventi di adeguamento GDPR e normative in merito all'accessibilità, usabilità e sicurezza del sito web

Il servizio di garanzia dovrà essere chiaramente definito con l'indicazione precisa delle mensilità incluse nel contratto dalla data di messa online del portale, garantendo continuità operativa e supporto tecnico qualificato.

F. ESPERIENZA COMPROVATA E PORTFOLIO CLIENTI

I concorrenti dovranno fornire l'elenco dettagliato di almeno cinque progetti strutturati in ambito Digital, Marketing strategico e IT, realizzati negli ultimi tre anni, al fine di comprovare l'esperienza concreta nella gestione di progettualità rivolte ai settori del terziario e dei servizi turistici.

Per ciascun progetto presentato sarà particolarmente gradita l'illustrazione specifica delle caratteristiche distintive che rappresentano il know-how aziendale, evidenziando gli elementi di innovazione, le soluzioni tecnologiche adottate e i risultati conseguiti in termini di performance e soddisfazione del cliente finale.

È gradita pregressa esperienza nell'integrazione di oggetti, contenuti e funzionalità integrate del DMS Deskline 3.0 di Feratel Media Technologies, piattaforma di gestione delle destinazioni rilasciata dalla Regione Veneto per l'integrazione delle funzioni di Informazione e Accoglienza Turistica, Promozione e Commercializzazione delle destinazioni.





MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE E CRITERI DI VALUTAZIONE

La partecipazione alla procedura richiede il possesso di requisiti specifici che includono l'iscrizione regolare al Registro delle Imprese, un'esperienza minima triennale nel settore di riferimento e il possesso di certificazioni di qualità riconosciute. Il team dedicato dovrà dimostrare competenze specialistiche documentate e verificabili.

La documentazione richiesta comprende una proposta tecnica dettagliata per tutte le aree specificate, una proposta economica con costi chiaramente suddivisi per macro-aree di intervento, il portfolio completo dei progetti realizzati, un cronoprogramma dettagliato delle attività previste e la presentazione del team dedicato con relativi curricula specifici.

I criteri di valutazione privilegeranno la qualità tecnica della proposta, l'esperienza e le competenze del team, la congruità dell'offerta economica, la solidità del cronoprogramma e della metodologia proposta, nonché gli elementi di innovazione e valore aggiunto presentati.

CONDIZIONI CONTRATTUALI E MODALITÀ ESECUTIVE

Il contratto avrà una durata di sviluppo compresa tra sei e otto mesi dalla sottoscrizione, seguito da un periodo di garanzia di dodici mesi dal go-live. Il servizio di manutenzione e assistenza successive ha una durata pari ad anni 3.

La struttura dei pagamenti prevede una ripartizione equilibrata delle erogazioni, correlata al raggiungimento di specifici milestone di progetto, mentre l'applicazione di eventuali penali per ritardi o non conformità garantirà il rispetto degli impegni contrattuali assunti.

Responsabile del Procedimento: RUP Luca Caputo

Budget stimato: 80.000 euro IVA esclusa

Scadenza presentazione offerte: 30 giorni dalla pubblicazione

