

CAPITOLATO D'APPALTO

GESTIONE CANALI SOCIAL VISIT BERGAMO.

Descrizione del servizio richiesto:

sviluppo di una strategia con l'obiettivo di mantenere e migliorare il numero di follower su tutti i canali social di visit Bergamo, vale a dire: Facebook, twitter, Instagram , You tube indipendentemente da investimenti pubblicitari; le strategia proposta dovrà essere differenziata per lingua e nazione;

ideazione e sviluppo campagne social adv, con relativa produzione di tutti i materiali necessari (foto, grafica, video); il numero e i temi delle campagne sono a discrezione di Turismo Bergamo in base alle necessità di promozione e all'andamento degli stessi social;

Ideazione e sviluppo di azioni che mirino a sviluppare l'engagement dei follower (contest, sondaggi, etc);

redazione e produzione di almeno 3 post al giorno 7 giorni su sette. I testi devono essere approvati da Turismo Bergamo e consegnati con almeno 20 giorni di anticipo per essere tradotti nelle varie lingue.

assicurare tra le 10 e le 20,00 7 giorni su 7 le risposte agli utenti che contattano VisitBergamo attraverso i canali social con un ritardo di massimo 2 ore; le risposte devono essere fornite in italiano e almeno in inglese.

preparare e presenziare riunioni quindicinali al fine di illustrare l'andamento dei vari social e proporre strategie migliorative.

MONITORAGGIO SENTIMENT WEB DESTINAZIONE.

Descrizione del servizio richiesto:

Monitoraggio di minimo 100 punti di interesse attraverso l'analisi della piattaforma trip advisor; Monitoraggio di minimo 100 esercizi commerciali a vocazione turistica (ricettività, ristorazione,

noleggi attrezzature, centri benessere, etc) sull'intero territorio provinciale;

Redazione di report trimestrali e analisi;

Produzione di report annuali da trasmettere alle strutture del sistema visit bergamo Analisi delle destinazioni concorrenti google, facebook, twitter

MARKETING DIRETTO

Descrizione del servizio:

Il marketing Diretto è il sistema in uso che permette di inviare email di benvenuto ai clienti degli alberghi o B&B e di qualsiasi struttura aderente al sistema vist bergamo. Il sistema lavora mettendo in relazione l'utilizzo di una piattaforma di email marketing e uno specifico software proprietario installato sulla piattaforma vistbergamo. I codici sorgenti sono proprietari di Turismo Bergamo e sono commentati.

Descrizione del servizio richiesto:

manutenzione ordinaria del servizio;

costruzione di nuovi modelli di email per il servizio welcome e per il servizio di invii al data base

storico;

formazione degli operatori che aderiscono al servizio;

installazione presso le strutture aderenti del plug in realizzato per facilitare la popolazione del

database prenotazioni;

Rinnovo della gestione e interventi di miglioramento al portale

Visit Bergamo www.visitbergamo.net Contesto Attuale

A.1) Introduzione

Il portale Visit Bergamo (d'ora in avanti VB), raggiungibile all'indirizzo www.visitbergamo.net, rappresenta il punto di riferimento per la promozione turistica digitale della provincia di Bergamo.

A.2) Contenuti

VB deve continuare ad offrire una completa autonomia gestionale per l'inserimento/modifica/rimozione di qualunque tipologia di contenuto (testo, foto, video, allegati, embed da piattaforme popolari quali, a titolo esemplificativo, YouTube e Vimeo, punti di interesse georeferenziati, eventi, etc...) in qualunque sua sezione.

Tale funzionalità è valida per ciascuna delle lingue in cui è erogata la piattaforma: italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, russo.

Gli utenti editor (con vari livelli di privilegi definibili in completa autonomia da un super utente di amministrazione) intervengono in ogni aspetto contenutistico attraverso un sistema di CMS (Content Management System). Compito del CMS è adattare automaticamente (ridimensionamento, caching) i contenuti, senza alcun intervento tecnico da parte dell'editor che li inserisce, per la loro perfetta consultazione da desktop, smartphone e tablet.

Tutte le tipologie di contenuto (e l'annessa ramificazione di ogni singolo capitolo e sotto-sezione di ciascuna pagina del portale) attualmente presenti su VB devono essere preservate.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, elenchiamo qui di seguito alcune tipologie di contenuto:

punto di interesse: ad esempio luoghi, edifici, musei, teatri, etc...;

eventi: singolo giorno, multi-giorno, ubicati in uno o più punti del territorio, etc...;

strutture ricettive: ad esempio alberghi, B&B, affittacamere, ostelli, agriturismo, rifugi, campeggi e

ristoranti;

itinerari: ad esempio itinerari enogastronomici composti dall'aggregazione di diversi POI (Point of

Interest) all'interno di un unico percorso;

offerte: pacchetti che mostreranno il contenuto, la durata e il costo relativo all'offerta specifica

news: contenuti redazionali generati, modificati e moderati dalla redazione editoriale;

attività commerciali: prevede l'offerta dei propri prodotti/servizi di ciascuna realtà commerciale;
prodotti tipici: presentazione di prodotti enogastronomici tipici;
ricette: presentazione di ricette culinarie tipiche;
produttori: presentazione delle aziende produttrici e dei prodotti tipici da essi distribuiti.

Ognuno di questi contenuti dovrà poter avere (o meno) degli attributi di geolocalizzazione e degli attributi di rilevanza che permetteranno l'ordinamento e la presentazione degli oggetti con regole gerarchie predefinite.

A.3) Requisiti Tecnici

L'hosting del portale VB dovrà essere erogato da data-center ampiamente ridondato (climatizzazione, elettricità, anti incendio, networking), dotato di elevati standard di sicurezza (dispositivi anti-intrusione fisica, firewall, IPS) e di molteplici direttrici di connettività. Devono essere utilizzati server dedicati, mantenuti aggiornati attraverso un'attenta politica costante di patching e upgrading, virtualizzati su istanze proprietarie isolate e replicati su host dormienti ogni notte. A corredo della replica deve essere implementata una politica di backup giornaliera del filesystem e, on-line, dei database. Il deploy negli ambienti di produzione/staging/dev deve avvenire solo sotto controllo di versione da parte del personale interno del fornitore, inoltre tutta l'attività di scambio dati inerente allo sviluppo deve utilizzare esclusivamente connessioni cifrate. L'ambiente di sviluppo e quello di produzione devono essere fisicamente distinti e ci si aspetta che prima di ogni rilascio di produzione venga condotta un'accurata procedura di quality assurance e testing.

Periodicamente devono essere effettuati aggiornamenti della piattaforma (front-end, back-end, sistema operativo e annessi pacchetti installati) per mantenerne costante la sicurezza e l'affidabilità. Tutta l'infrastruttura deve essere monitorata costantemente dal punto di vista sistemistico e applicativo attraverso la presenza di numerose tipologie di allarmi che devono allertare il personale tecnico di reperibilità in quel momento.

E' richiesta una CDN (Content Delivery Network) per il caching degli asset statici a livello internazionale in modo da favorire una rapida consultazione del sito a livello mondiale (e ancora più rapida interazione da dispositivi mobili a ridotta banda).

E' richiesto firewall a livello applicativo (Web Application Firewall) per bloccare gli attacchi condotti contro l'applicazione.

E' richiesta protezione automatica da attacchi di tipo Distributed Denial of Service (DDOS) di bassa portata.

Integrazione InLombardia

Al fornitore è richiesta l'integrazione nel portale InLombardia dei contenuti (offerte ed esperienze) presenti in visitbergamo.

Verrà implementato un automatismo che permetterà ad inlombardia di importare automaticamente le offerte e le esperienze presenti sul portale visitbergamo.

Sarà quindi implementato un servizio all'interno di visitbergamo che esporrà le esperienze e le offerte in un formato tale che inlombardia sia in grado importare e visualizzare il contenuto.

Around Me

Versione mobile, geolocalizza utente e mostra i correlati in base alla posizione alla posizione dello stesso con possibilità di filtro secondo (a titolo esplicativo e non esaustivo):

Punti di interesse

Eventi

Strutture ricettive

Ristorazione

itinerari

Musement

Al fornitore è richiesta l'integrazione con il portale di vendita pacchetti Musement.

Dopo una sessione di analisi con Musement sarà implementata la funzionalità tale per cui verranno esposte da visitbergamo le offerte e le esperienze che Musement importerà e sarà in grado di rivendere sul proprio portale.

L'integrazione comporterà due principali tipologie di offerta:

Offerte singole visit bergamo

Esperienza visit bergamo.

Visualizzazione delle offerte commerciali e ricettività:

Sviluppo del sistema di visualizzazione randomica degli annunci relativi agli operatori che aderiscono al sistema VisitBergamo, in base alla rilevanza (punteggio di adesione al sistema) e alla località.

Si procederà quindi alla suddivisione di tali tipologie per permetterne la differenziazione sulla piattaforma Musement e la rendicontazioni in termini economici del venduto.

Verrà implementata l'esposizione di offerte e esperienze tramite servizi API implementati ad hoc rispettando i più attuali standard di comunicazione web.

Visualizzazione delle offerte commerciali e ricettività:

Sviluppo del sistema di visualizzazione randomica degli annunci relativi agli operatori che aderiscono al sistema VisitBergamo, in base alla rilevanza (punteggio di adesione al sistema) e alla località.

Nuove implementazioni dell'applicativo Tourist tax Pro:

- trasmissione tramite chiamata web service della rendicontazione trimestrale dell'imposta di soggiorno del comune di Bergamo

- Eventuali adeguamenti per permettere l'utilizzo dell'applicativo ai comuni della provincia di Bergamo che ne facessero richiesta

Trasmissione tramite chiamata web service o API della dichiarazione flussi al portale regionale Turismo 5.

- Sviluppo funzionalità di importazione dei dati relativi all'imposta di soggiorno da fornire alle attività alberghiere del comune di Bergamo e formazione per le strutture all'utilizzo della funzione.

Manutenzione Ordinaria

Il fornitore dovrà fornire una manutenzione ordinaria quotidiana della piattaforma, le richieste di

manutenzione gli verranno recapitate attraverso un sistema di ticketing da lui stesso messo a disposizione.

Tali richieste coinvolgeranno i più svariati ambiti di intervento: contenutistici, implementativi, funzionali.

Per ciascuna di queste tipologie di richieste il fornitore dovrà offrire una proposta di tempi minimi di primo intervento e di risoluzione.

Manutenzione Straordinaria

Al fornitore è richiesto pronto intervento nel caso in cui si presentino problemi bloccanti.

Per questa specifica categoria di problemi il fornitore proporrà i suoi livelli di servizio: tempo minimo di presa in carico del problema e di risoluzione dello stesso.

Manutenzione integrazione E015

Al fornitore è richiesta l'aggiornamento del linguaggio digitale E015 pertinente ai flussi di dati da noi esposti (Eventi, Itinerari , strutture ricettive e ristorazione) e l'attivazione, su richiesta, di connessione verso terzi al nostro server dati come da protocollo E015.

Si richiede al fornitore l'adattamento agli aggiornamenti futuri attuati dai E015 (es. importazione delle offerte anche in inglese o altre lingue).

Estensione delle funzionalità del sito Visit Bergamo

-Viene richiesta l'ideazione e l'implementazione di un sistema per la pubblicazione autonoma redazionale di pagine promozionali dedicate all'incentivazione delle funzioni di vendita e prenotazione offerte ai visitatori del sito visit Bergamo

-Revisione User Experience relativa alla maschera di ricerca (sito main e minisiti)

-Attivazione heatmap e Analisi risultati utile al monitoring del comportamento utente e relativi report trimestrali atti alla comprensione dell'utilizzo del sito Visit Bergamo da parte degli utenti e relativi miglioramenti o correzioni.

-Revisione della User experience delle funzionalità di backend sia redazionale, sia del backend dedicato agli operatori economici.