

GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI REDAZIONE DEL PORTALE WEB DELLA REGIONE UMBRIA PER IL TURISMO, PER UNA DURATA DI 36 MESI.

CIG 762382101E

CUP I95J18000120009

CAPITOLATO TECNICO

SOMMARIO

1. PREMESSA	3
2. OGGETTO DELLA FORNITURA	4
3. METODOLOGIA E REQUISITI DELLA REDAZIONE	6
3.1 Metodologia di espletamento.....	6
3.2 Caratteristiche della redazione	7
4. FREQUENZA MINIMA DEI SERVIZI	8
5. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	10
6. PROPOSTE MIGLIORATIVE DELLA SOLUZIONE	11

1. PREMESSA

Sviluppumbria, ai sensi e per gli effetti della Deliberazione della Giunta della Regione Umbria n. 1642 del 28/12/2016, ha la responsabilità gestionale del portale umbriatourism.it (di seguito umbriatourism), di proprietà della Regione Umbria.

Il portale umbriatourism ed i relativi canali social connessi hanno funzione di:

- a) promozione del territorio con pubblicazione di contenuti quali: eventi, proposte ed attrattori;
- b) promo-commercializzazione con la pubblicazione di offerte create dagli operatori turistici sulla piattaforma TOM;
- c) informazioni pratiche con indicazioni utili;
- d) raccordo con altri soggetti territoriali per la gestione e la pubblicazione di contenuti promozionali dalla piattaforma SIT;
- e) raccordo con altre attività di comunicazione e promozione che utilizzano un'ampia gamma di attività di marketing, gestite da Sviluppumbria o direttamente dalla Regione Umbria;
- f) generare awareness ed engagement della Regione Umbria;
- g) acquisire ed analizzare dati analytics per elaborare strategie di marketing e di promozione.

Sviluppumbria intende dotarsi di una redazione qualificata che si occupi: dell'aggiornamento dei contenuti già pubblicati; della redazione e pubblicazione di nuovi contenuti originali e di informazioni turistiche per il portale umbriatourism; della gestione dei canali social connessi; del raccordo tra i contenuti di promozione turistica e le offerte commerciali caricate dagli operatori nella Piattaforma TOM, integrata al sistema umbriatourism.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato tecnico hanno lo scopo di definire i requisiti della fornitura, i parametri necessari al dimensionamento e all'identificazione dei costi, le modalità di erogazione, la qualità e i livelli di servizio; costituiscono inoltre la base per la formulazione di un'offerta tecnico-economica.

Ogni paragrafo conterrà indicazioni minimali riguardo ai servizi che il fornitore dovrà garantire nello svolgimento della fornitura.

L'appalto di cui al presente Capitolato si rivolge ad Operatori economici e prestatori dei servizi oggetto della fornitura, in grado di assicurare la massima qualità, efficacia ed efficienza nella fornitura di servizi redazionali professionali, inclusivi del servizio di redazione in lingue straniere (come specificate nei successivi articoli).

Tutti i servizi saranno forniti secondo le indicazioni del responsabile del portale il quale:

- predispone i piani editoriali trimestrali, che saranno comunque aggiornabili al sopravvenire di specifiche esigenze;

- acquisisce e gestisce le strategie politiche e gli indirizzi di programmazione della Regione Umbria;
- ha funzione di approvazione;
- ha funzione di controllo.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della fornitura è il servizio di redazione, revisione o aggiornamento e pubblicazione di contenuti originali sul portale turistico regionale umbriatourism e sui canali social collegati. I contenuti saranno prodotti oltre che in italiano, in inglese, tedesco e francese.

Tutti i servizi di cui sopra dovranno essere forniti in completa coerenza con i piani editoriali trimestrali, predisposti dal Responsabile del Portale nel rispetto delle strategie politiche e degli indirizzi di programmazione della Regione Umbria.

Di seguito nel dettaglio, l'elenco delle attività richieste:

1. creazione e pubblicazione in umbriatourism di contenuti originali (attraverso una costante attività di ricerca e di verifica) attrattivi dell'offerta turistica umbra. I contenuti dovranno avere uno stile comunicativo, essere uniformi, coinvolgenti, di facile lettura e ottimizzati SEO. La redazione dovrà interfacciarsi, come redazione umbriatourism, con soggetti territoriali pubblici e privati. Dovrà inoltre occuparsi della produzione/selezione di contenuti, utili per azioni di promozione sui mercati di riferimento, secondo le indicazioni del Responsabile del Portale;
2. produzione dei contenuti, originali e revisionati, in lingua italiana, inglese, tedesca e francese;
3. creazione e costante aggiornamento di informazioni pratiche, utili a rendere l'Umbria facile da scoprire, e funzionali al processo decisionale dei potenziali viaggiatori;
4. revisione e pubblicazione dei testi redazionali prodotti dai territori sulla piattaforma SIT e/o aggiornamento e revisione di quelli già pubblicati in umbriatourism;
5. gestione, caricamento e pubblicazioni di immagini, materiale multimediale in generale a corredo dei contenuti;
6. aggiornamento costante della sezione EVENTI, anche con ricerca attiva di informazioni e programmi, dando priorità agli eventi capaci di generare flussi turistici. Ogni evento dovrà essere corredato di almeno un'immagine di buona qualità da reperire presso i soggetti organizzatori;
7. gestione contenuti ed eventi segnalati tramite la casella di posta elettronica "contatti" in umbriatourism;
8. aggiornamento dei contenuti pubblicati, della home page e delle offerte promozionali;

9. creazione della newsletter che verrà pubblicata con cadenza quindicinale, salvo diverse indicazioni;
10. acquisizione di backlink: verifica e valutazione dell'attuale patrimonio di link e pianificazione di strategie di acquisizione;
11. ottimizzazione dei contenuti pubblicati in ottica SEO, facendo leva sulle pagine che possono veicolare traffico sul portale, con particolare attenzione al CTR organico;
12. gestione dei canali social con pubblicazione programmata di contenuti secondo un piano editoriale specifico da concordare con il Responsabile del Portale;
13. animazione, moderazione commenti ed interazioni della community online. La redazione dovrà rispondere alle richieste pervenute dagli utenti attraverso i canali social, nelle 4 lingue prescelte; dovrà consultare il Responsabile del Portale qualora le richieste esulino da domande generali o presentino problematiche di qualsiasi natura;
14. programmazione e gestione di eventuali campagne di lead generation, remarketing, in stretta collaborazione con il Responsabile del Portale;
15. documentazione live dei grandi eventi dell'Umbria, con dirette Social, stories, livetweeting, instameet;
16. elaborazione di proposte relative all'aggiornamento del portale umbriatourism.it in relazione a nuove necessità e/o opportunità di comunicazione, per quanto riguarda le tipologie dei contenuti;
17. collaborazione per soddisfare eventuali richieste da redazioni nazionali ed estere per la produzione di contenuti di promozione dell'Umbria;
18. collaborazione nelle fasi di restyling del portale per le competenze acquisite nell'organizzazione dei contenuti pubblicati;
19. acquisizione e pubblicazione di contenuti TECNICI "certificati" per corredare itinerari che ne richiedano la presenza;
20. alimentazione dei canali social connessi (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram) con le informazioni acquisite e/o prodotte, sulla base del piano editoriale trimestrale approvato dal Responsabile del Portale;
21. elaborazione report con cadenza bimestrale su: Analisi CTR organico; Web reputation; Analisi andamento social media e monitoraggio attività redazionale con indicazioni di eventuali azioni correttive.
22. Elaborazione di report con valutazioni utili a migliorare la grafica, la navigazione e il modello di gestione anche in relazione all'introduzione della piattaforma SIT.

Tutti i materiali (sia testuali che multimediali) prodotti in occasione dell'espletamento delle attività previste nel presente capitolato sono proprietà riservata della Regione Umbria.

3. METODOLOGIA E REQUISITI DELLA REDAZIONE

3.1 Metodologia di espletamento

L'operatore economico aggiudicatario si impegna a fornire il proprio servizio tenuto conto delle seguenti indicazioni:

- coerenza con le strategie di promozione e comunicazione adottate e in conformità con il Piano Editoriale fornito dal Responsabile del portale, nel rispetto degli standard indicati nel presente capitolato;
- erogazione dei servizi richiesti in maniera continuativa e secondo le pianificazioni descritte;
- gestione delle emergenze riscontrate o segnalate;
- raccordo con Sviluppumbria SpA.

L'operatore economico aggiudicatario si impegna inoltre espressamente a:

- a) prestare il servizio nel rispetto dei contenuti e dei tempi previsti dal presente capitolato e dall'offerta tecnica presentata;
- b) svolgere il servizio in costante raccordo con Sviluppumbria SpA, anche al fine di stabilire eventuali correttivi;
- c) interfacciarsi con eventuali terzi non a titolo aziendale, ma qualificandosi come "redazione del portale umbriatourism";
- d) partecipare a tutti gli incontri in cui Sviluppumbria SpA ne richieda espressamente la presenza;
- e) osservare, nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate da Sviluppumbria SpA;
- f) impiegare, a sua cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per l'esecuzione delle prestazioni, secondo quanto specificato nell'offerta tecnica;
- g) rispettare, per quanto applicabili, le norme internazionali vigenti per la gestione e l'assicurazione della qualità delle proprie prestazioni;
- h) manlevare e tenere indenne Sviluppumbria SpA da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza vigenti;
- i) non compiere azioni o pubblicare contenuti multimediali e testuali che possano ledere l'immagine di Sviluppumbria SpA e della Regione Umbria;
- j) consentire a Sviluppumbria SpA di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali, nonché prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche;
- k) dare immediata comunicazione a Sviluppumbria SpA di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività, garantendone in ogni caso la continuità;

- l) uniformarsi alle prescrizioni di cui al codice etico di comportamento di Sviluppo Umbria SpA, adottato anche ai sensi del D.Lgs. 231/2001, ed al Piano Triennale di Prevenzione della corruzione e della Trasparenza di Sviluppo Umbria SpA, consultabili sul sito istituzionale, sezione società trasparente.

3.2 Caratteristiche della redazione

Per la realizzazione del servizio oggetto dell'appalto, la redazione proposta dall'Operatore Economico aggiudicatario, dovrà essere costituita almeno dalle seguenti figure professionali:

- **n. 1 (uno) coordinatore** con il compito di elaborare e stabilire il processo redazionale (inclusi i processi coinvolti nell'identificazione e nella ricerca di notizie), sulla base delle indicazioni e in coerenza con le linee editoriali ed i Piani predisposti dal Responsabile del portale. Lo stesso avrà il compito di organizzare il nucleo di redattori e di stabilirne le singole mansioni. Il coordinatore sarà **responsabile** dei contenuti (ottimizzati SEO) che vengono pubblicati su umbriatourism.it e dell'animazione dei social collegati.
- **un nucleo di redattori (content creation and presentation), nel numero minimo di 2 (due)** specializzati nelle varie aree editoriali (eventi, cultura, spiritualità, etc.) con compiti di stesura testi per il web, impaginazione e gestione multimediale. I redattori dovranno avere conoscenza dei target di riferimento, dei mercati obiettivo, nonché del territorio umbro, delle sue specificità in termini di turismo, eventi, arte, cultura, enogastronomia ed in generale delle eccellenze turistiche, anche in termini di prodotti.
Tale nucleo dovrà altresì garantire la presenza di personale madrelingua o con conoscenza equivalente, attestata da idonea certificazione, delle **lingue inglese, tedesca e francese**.
- **n. 1 (uno) social media manager (SMM)**, che si occuperà delle attività di definizione e implementazione delle strategie di comunicazione attraverso i canali social di umbriatourism, quali Facebook, Twitter, Instagram e Google+, dialogando e ascoltando gli utenti e monitorando costantemente le attività. Il SMM dovrà produrre un report trimestrale che illustri le performance realizzate e pianifichi quelle successive.

La redazione dovrà possedere i seguenti requisiti, da descrivere puntualmente nell'offerta tecnica e nei CV:

- conoscenza del territorio umbro, delle sue specificità in termini di turismo, eventi, arte, cultura, enogastronomia ed in generale delle eccellenze turistiche umbre;
- esperienza consolidata nell'utilizzo dei gestionali CMS;

Allegato 4

- conoscenze di web marketing, anche per intercettare i trends e i temi più cercati sul web e per massimizzare le opportunità di engagement, indicizzazione, posizionamento, click-through e conversioni;
- esperienza professionale comprovata di Content Creator nel settore turismo o affine;
- competenze in web analytics;
- competenze nella redazione contenuti ottimizzati SEO;
- competenza nella redazione contenuti secondo le raccomandazioni per l'accessibilità dettate dal WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines);
- capacità di garantire la redazione contestuale dei contenuti in lingua italiana, inglese, tedesco e francese.

Ciascun componente della redazione:

- dovrà essere dotato di attrezzature hardware/software idonee, inclusi smartphone e tablet (ecosistema iOS e Android), nel rispetto di elevati livelli di produttività e funzionalità;
- dovrà essere dotato di adeguati strumenti per l'elaborazione di foto/video in formato digitale;
- dovrà accedere tramite browser allo strumento di publishing (CMS) di umbriatourism.it;
- dovrà effettuare, mediante accesso riservato, secondo lo specifico profilo assegnato, le attività e le azioni di workflow redazionale definite in modo gerarchico (approvazioni, modifiche, sincronizzazioni, etc.);
- dovrà elaborare contenuti testuali formattati in formato TEXT, HTML, XML, e all'occorrenza ottimizzare immagini in formato GIF o JPG o file multimediali in formato AVI, MPEG, MP3, MOV, SWF, WAV, ASF, FLV.

La redazione dovrà:

- garantire la propria disponibilità ad incontri settimanali presso Sviluppumbria;
- proporre attivamente e frequentemente idee innovative e migliorative per il portale.

4. FREQUENZA MINIMA DEI SERVIZI

Nelle seguenti tabelle si riporta la frequenza minima richiesta sia nel trattamento delle informazioni in ingresso (ricerca materiali, redazione, geolocalizzazione, gestione contatti, etc.) che nella restituzione delle informazioni in uscita (pubblicazione, newsletter, servizio informazioni, etc.)

Ambito	Attività	Frequenza
	Revisione e aggiornamento dei contenuti pubblicati Geolocalizzazione	Minimo 8 contenuti al mese. Tutti i contenuti rivisti ed aggiornati dovranno essere corredati da traduzioni

Portale Web Turismo	Ottimizzazione SEO	nelle lingue indicate e da immagini adeguate
	Pubblicazione di contenuti originali (itinerari, attrattori, etc.) nelle lingue prescelte Geolocalizzazione Ottimizzazione SEO	Minimo 2 contenuti al mese. I contenuti dovranno essere corredati da traduzioni nelle lingue indicate e da immagini adeguate
	Pubblicazione di eventi nelle lingue prescelte secondo priorità di valenza turistica e con costante attenzione per garantire una copertura regionale. Geolocalizzazione Ottimizzazione SEO	Quotidiana, con variabili di frequenza stagionali. Alta stagione: da 10 a 30 contenuti alla settimana; Bassa stagione: da 5 a 10 contenuti alla settimana
	Gestione Home Page e delle offerte promo-commerciali	Revisione minimo settimanale, verificando le offerte promo commerciali inserite sulla Piattaforma TOM
	Pubblicazione foto, infografiche, gif e video	Ogniqualvolta si renda necessario o venga richiesto dal Responsabile del portale corredare un contenuto con immagini e/o video
	Pubblicazione materiali tecnici a corredo di itinerari con relativa ricerca per l'acquisizione	Ogniqualvolta venga richiesto dal Responsabile del Portale
	Produzione ed invio newsletter	Ogni 15 giorni
	Produzione/selezione di contenuti richiesti per azioni di promozione sui mercati internazionali (es. enit.it, riviste, etc.)	Ogniqualvolta venga richiesto dal Responsabile del portale
	Acquisizione di backlink; verifica e valutazione dell'attuale patrimonio di link	Report trimestrale
	Valutazioni migliorative della grafica, della navigazione e del modello di gestione	Ogniqualvolta si renda necessario
	Collaborazione con redazioni nazionali ed estere per la produzione di contenuti di promozione dell'Umbria	Ogniqualvolta si renda necessario

	Collaborazione nelle fasi di restyling del portale	Ogniqualvolta si renda necessario
Social	Animazione dei canali social prescelti	In base alle caratteristiche specifiche del canale social, minimo: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook: giornaliera (4 post) - Twitter: 3 al giorno - Instagram: 1 al giorno - YouTube: occasionale
	Presidio grandi eventi	Presidio live sui social e sul portale
	Moderazione canali social. Qualora le richieste siano di carattere straordinario o con problematiche deve essere avvisato il Responsabile del portale	Presiedere e rispondere tempestivamente alle richieste provenienti dai social
	Campagne Social	Su richiesta del Responsabile del portale
CRM	Report: SEO, Analytics, canali social, campagne	Produzione di report bimestrali con indicazioni su eventuali azioni correttive da programmare

L'aggiudicatario ha la responsabilità diretta delle attività oggetto del presente capitolato, oltre a tutte le azioni necessarie a garantire, senza soluzione di continuità, la corretta esecuzione delle attività stesse.

In caso di impossibilità temporanea da parte dell'aggiudicatario di garantire l'espletamento delle attività previste nell'ambito del servizio, sarà cura dell'operatore stesso, nella figura del coordinatore, comunicare tempestivamente al Responsabile del portale eventuali problematiche relative all'interruzione della fornitura o del servizio stesso ed i tempi previsti per la loro risoluzione, che comunque non dovranno superare le 24 ore.

5. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Salvo diverse disposizioni, l'operatore economico aggiudicatario effettuerà e riceverà tutte le comunicazioni inerenti alle attività tecniche del contratto attraverso il **Direttore dell'Esecuzione del Contratto**, che impartirà tutte le indicazioni tecniche per l'espletamento delle attività.

Detto soggetto avrà il compito di predisporre, in accordo con l'appaltatore, il verbale di inizio delle attività, controllare che l'appalto sia eseguito tecnicamente secondo i tempi, le modalità ed i programmi contenuti nel Contratto e nei documenti di riferimento, anche al fine dell'ottenimento dei pagamenti.

L'operatore economico aggiudicatario garantisce che all'interno della propria organizzazione vi sia un unico referente, identificato nella figura del **Coordinatore**, al quale Sviluppumbria possa rivolgersi per le richieste, le informazioni, le segnalazioni di disservizi o di anomalie ed ogni altra comunicazione relativa al rapporto contrattuale.

6. PROPOSTE MIGLIORATIVE DELLA SOLUZIONE

Gli operatori economici potranno proporre soluzioni migliorative a quelle richieste nel presente capitolato, ad esempio in termini di restyling, usabilità, tassonomia o nuovi servizi.