

Servizio di gestione in Cloud del processo di raccolta di dati amministrativi e statistici sul turismo per alimentare le banche dati regionali (Banca dati delle strutture ricettive della Regione Lazio) e nazionali (ISTAT Capacità esercizi ricettivi – CTT4, ISTAT Movimento clienti - MOVC, Banca Dati Nazionale strutture turistiche)

CAPITOLATO D'ONERI

Descrizione generale del servizio:

La presente procedura ha ad oggetto il servizio in Cloud tramite *webservice* di gestione della raccolta del flusso di dati relativi alle strutture turistiche presenti ed attive nella Regione Lazio (strutture ricettive e alloggi turistici) e i dati del movimento turistico (arrivi e presenze) relativi alle stesse strutture, e tutti i servizi necessari per il passaggio dall'attuale sistema, denominato "Radar Lazio", al nuovo servizio in Cloud.

Si prevede una attività di analisi iniziale col fine di mappare le attuali funzionalità e integrazioni presenti negli applicativi al momento in uso:

1. Radar-Anagrafica (banca dati composta di dati di fonte amministrativa, utilizzata anche per le esigenze di tipo statistico);
2. Radar-Movimenti (banca dati a finalità statistica);
3. CISE (Codice Identificativo Strutture Extralberghiere regionale);

per integrarle nel nuovo servizio Cloud – *webservice* oggetto dell'appalto, che garantisca pienamente alla Regione Lazio la possibilità di:

- a) Rispondere alle richieste di ISTAT (Circolare annuale ISTAT) di trasmissione periodica dei dati sulla capacità degli esercizi ricettivi (CTT4), con immediatezza e comunque nei tempi richiesti (attualmente scadenza annuale); è previsto come dato di riferimento, in relazione alle strutture attualmente censite nel database regionale, e alle prospettive di sviluppo, la capacità di gestione da parte del nuovo sistema in Cloud di fino a 50.000 strutture ricettive;
- b) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste di ISTAT (Circolare annuale ISTAT) di trasmissione periodica dei dati sui movimenti degli esercizi ricettivi (MOVC), con immediatezza e comunque nei tempi richiesti (attualmente scadenza mensile);
- c) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste di ISTAT (Circolare annuale ISTAT) di trasmissione periodica dei dati sugli elenchi degli esercizi ricettivi, con immediatezza e comunque nei tempi richiesti (attualmente scadenza annuale);
- d) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste del Ministero del Turismo di trasmissione dei dati per la Banca Dati delle Strutture Ricettive (Codice Unico Nazionale);
- e) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste del Ministero del Turismo di alimentazione dei dati di base delle strutture ricettive per il TDH.
- f) Rispondere, ai fini della interoperabilità, agli standard nazionali definiti di comunicazione per i tracciati dati (stabiliti dal Tavolo Tecnico Regioni – Tracciato ROSS1000)

Premesse, quadro complessivo dei sistemi e normativa di riferimento

Sistema Statistico nazionale e attività regionali connesse

- Regolamento (UE) n. 692/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alle statistiche europee sul turismo, così come modificato dal Regolamento delegato (UE) n. 1681/2019 della

- Commissione del 1° agosto 2019, pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea del 9 ottobre 2019;
- Programma statistico nazionale 2017-2019 – Aggiornamento 2019 approvato con DPR 25 novembre 2020;
 - Circolare ISTAT “Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi” IST-00139, Prot. N. 3230359 del 16.12.2021 (per il rilevamento 2022);
 - Circolare ISTAT “Capacità esercizi ricettivi” IST-00138, Prot. N. 0295069 del 7/2/2022 (per il rilevamento 2022);
 - Legge regionale n. 13/2007 “Organizzazione del sistema turistico laziale” e s.m.i. (da ultimo Legge regionale n. 8 del 24 maggio 2022, art. 17, BURL n. 45 del 26/05/2022);
 - Regolamento Regionale Regolamento regionale 24 ottobre 2008, n. 17 "Disciplina delle Strutture Ricettive Alberghiere" e s.m.i. (strutture alberghiere);
 - Regolamento regionale 7 agosto 2015, n. 8 “Nuova disciplina delle strutture ricettive extralberghiere” e s.m.i. (strutture extralberghiere);
 - Regolamento Regionale Lazio n.14 del 16/6/2017 in vigore dal 21/6/17 - art. 12 bis (Altre forme di ospitalità. Alloggi per uso turistico) (alloggi turistici);
 - Regolamento regionale 3 Agosto 2015 n. 7 “Disciplina dell’attività ricettiva di albergo diffuso ai sensi del comma 4 bis, dell’articolo 23 della l.r. 6 agosto 2007, n. 13 (Organizzazione del sistema turistico laziale. Modifiche alla l.r. 6 agosto 1999, n. 14 (Organizzazione delle funzioni a livello regionale e locale per la realizzazione del decentramento amministrativo) e successive modifiche)” – e s.m.i. (alberghi diffusi);
 - Regolamento Regionale 24 ottobre 2008, n. 18 e s.m.i. “Disciplina delle Strutture Ricettive all’aria aperta”.

CIN – Banca dati nazionale strutture ricettive, CISE (Codice Unico Regionale Strutture Extralberghiere) e nuovo CISRAA (Codice identificativo delle strutture ricettive e degli alloggi per uso turistico)

- DGR 666 del 24/10/2017, pubblicata su BUR n. 89 del 7/11/2017, con la quale sono state approvate le Modalità per la gestione della Banca Dati e l'utilizzo del Codice identificativo Regionale delle Strutture ricettive Extralberghiere e degli Alloggi per uso turistico, operanti sul territorio regionale, di cui al Regolamento regionale n. 14/2017 (Modifica al regolamento regionale n. 8/2015, Nuova Disciplina delle Strutture Ricettive Extralberghiere), art. 1, c. 4 e 5.
- D.M. Ministero del Turismo del 29 settembre 2021 n. 161 sulla banca dati e Codice Unico Nazionale: “Regolamento recante modalità di realizzazione e di gestione della banca di dati delle strutture ricettive e degli immobili destinati alle locazioni brevi di cui all'articolo 13-quater del decreto-legge 30 aprile 2019, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 giugno 2019, n. 58”. (GU n.273 del 16-11-2021);
- L.R. 8 del 24/05/2022, che inserisce il nuovo Art. 23 bis (Codice identificativo delle strutture ricettive e degli alloggi per uso turistico) alla L.R. 13/2007 – nuovo CISRAA;
- Parere del Garante Privacy 1° settembre 2022 “Parere sullo schema di protocollo di intesa tra il Ministero del turismo e le Regioni e Province autonome avente finalità di realizzazione e gestione della Banca dati delle strutture ricettive e degli immobili destinati alle locazioni brevi, previsto dall’art. 2, comma 2, del decreto del Ministro del turismo 29 settembre 2021, n. 161”.

¹ Il Programma statistico nazionale in vigore è consultabile sul sito internet dell’Istat all’indirizzo: <https://www.istat.it/it/organizzazione-eattività/organizzazione/normativa>

Il servizio dovrà essere adeguato a rispondere a tutti i requisiti previsti dalle suddette normative e dalle altre normative vigenti in materia.

Banche dati oggetto del servizio

1. Costituzione della nuova **Banca dati delle strutture ricettive della Regione Lazio²** (**LAZIOTOUR**, derivante anche dalla ex “Radar Anagrafica”) e degli alloggi per uso turistico operanti sul territorio regionale ai quali è assegnato un codice identificativo da utilizzare in ogni comunicazione inerente all’offerta e alla promozione dei servizi all’utenza (nuovo *Codice identificativo delle strutture ricettive e degli alloggi per uso turistico-CISRAA*, di cui al nuovo art. 23-bis della L.R. 13/07, come inserito dalla L.R. 8/22, che sostituirà il CISE e verrà integrato con il CIN nazionale); finalità della banca dati sono “*assicurare la tutela del turista, favorire la sicurezza del territorio, contrastare forme irregolari di ospitalità, monitorare i flussi turistici*”;
2. La Banca dati delle strutture ricettive gestita attraverso il sistema in Cloud – in una logica di semplificazione amministrativa ed efficacia ed efficienza - verrà utilizzata per alimentare i campi necessari per adempiere agli obblighi ISTAT sulla “Capacità ricettiva (CCT4)” e alla “Banca dati nazionale delle strutture ricettive e degli immobili destinati alle locazioni brevi” del Ministero del Turismo, e alla registrazione anagrafica per la Banca dati dei movimenti turistici (punto successivo);
3. Banca dati regionale dei Movimenti Turistici (ex “Radar Movimento Turistico”); ha natura statistica e viene utilizzata per rispondere agli obblighi ISTAT sul “Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi” e per analisi interne sul fenomeno turistico di scala regionale; l’eventuale diffusione di dati deve avvenire nel rispetto dell’Atto di indirizzo n. 3 del 27.03.2018 del Comitato di indirizzo e coordinamento dell’informazione statistica “*Requisiti per la diffusione da parte degli uffici di statistica degli Enti appartenenti al Sistema statistico nazionale dei dati di titolarità Istat, rilevati e inviati all’Istituto nazionale di statistica per le attività di cui all’art. 6, c.1, lett. a), b) e c) del d.lgs. n. 322/1989, non ancora validati dall’Istituto*”. In particolare, ai sensi dell’art. 1 del citato Atto di indirizzo, i dati dell’indagine possono essere diffusi previa verifica, da parte del funzionario preposto all’Ufficio di statistica dell’Ente interessato, delle prescrizioni di cui ai successivi articoli 2 e 3 (Requisiti generali di qualità e controlli e Requisiti specifici di qualità). I dati, validati dal funzionario preposto all’Ufficio di statistica, possono essere diffusi dopo averne dato comunicazione all’Istat. Il funzionario preposto all’Ufficio di statistica dell’Ente Sistan è in ogni caso responsabile della diffusione dei dati non ancora validati;
4. Banca dati CISE – Codice Unico regionale delle Strutture Extra-alberghiere (<https://cise.regione.lazio.it/cise/>), ad esaurimento, verrà sostituita dalla Banca dati delle strutture ricettive della Regione Lazio - CISRA (precedente punto 1).

Obiettivi minimi del servizio:

Il servizio deve poter essere in grado di rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- Gestione di *webservice* per la raccolta dei dati – come sopra descritti - dalle singole strutture ricettive;
- Interoperabilità con gli standard delle banche dati sul turismo di ISTAT (tracciati standard definito dal Tavolo delle Regioni);

² Di cui all’articolo 23bis della L.R. 13/07 e ai relativi regolamenti regionali,

- Adeguato alla registrazione di un minimo di 50.000 strutture ricettive e alla loro gestione (DB Anagrafica);
- Alimentazione della **Banca dati delle strutture ricettive della Regione Lazio**;
- Produzione dei database e report richiesti da ISTAT-SISTAR nell'ambito del sistema della statistica turistica;
- Produzione degli elenchi richiesti dal Ministero del Turismo nell'ambito della Banca Dati delle Strutture Ricettive;
- Capacità di rilevare variabili aggiuntive rispetto a quelle richieste dal sistema ISTAT-SISTAR;
- Possibilità di produrre reports sintetici sui principali fenomeni statistici studiati, oltre a quelli richiesti nell'ambito del sistema ISTAT-SISTAR, ai fini di rispondere alle esigenze regionali di programmazione e gestione del fenomeno turistico;

Obiettivi di qualità del dato

Il servizio oggetto del presente appalto deve rispondere agli obiettivi di qualità del dato di cui al Programma Statistico Nazionale.

Requisiti di ammissibilità: Qualificazioni obbligatorie richieste per il servizio

Il servizio deve essere **qualificato da AgID e pubblicato nel Cloud Marketplace** (Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018).

Requisiti di sicurezza

- Requisiti di sicurezza richiesti nell'ambito degli standard regionali (LazioCREA SpA) e nazionali (ISTAT, Garante della Privacy, ecc.); in particolare rispetto di quanto richiesto al punto 8.3. della Circolare ISTAT Prot. N. 0295069 del 7/2/2022;
- È richiesto di garantire un adeguato **backup quotidiano** dei dati in Cloud, e una seconda modalità di backup separato sui server regionali (LazioCREA), secondo modalità che verranno definite nel progetto esecutivo del servizio a seguito dell'analisi iniziale.

Altri requisiti richiesti dal servizio

- Completa **compliance con i requisiti GDPR**;
- Il servizio deve garantire il **rispetto dei criteri tecnici di cui al D.M. Ministero del Turismo del 29 settembre 2021 n. 161** sulla banca dati e Codice Unico Nazionale in materia di CIN e della normativa regionale in materia di CISE (il codice CIR-CIN va integrato nel DB);
- Il servizio deve produrre i report **richiesti da ISTAT in base alla Circolare Annuale sulla rilevazione del "Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi"**³ e **Capacità esercizi ricettivi**⁴ e garantire la trasmissione dei relativi dati nei formati e nei tempi richiesti;

³ <https://www.istat.it/it/archivio/15073>

⁴ <https://www.istat.it/it/archivio/210783>

- Il servizio deve rispondere ai **requisiti di segreto statistico** legati all'utilizzo dei dati da parte dei rilevamenti di ISTAT e SISTAR;
- Il servizio deve rispondere ai requisiti di tutela della Privacy previste dalla normativa corrente.

Segreto statistico

Le banche dati gestite nell'ambito del presente servizio sono di fonte amministrativa (**Banca dati delle strutture ricettive della Regione Lazio**, ex art. 23 bis della L.R. 13/07 e s.m.i., derivanti dalle comunicazioni effettuate ai Comuni e alla Regione nell'ambito delle proprie competenze sul tema del Turismo) e statistica (CTT4 e MOVC). Nel caso di queste due ultime rilevazioni le informazioni raccolte, tutelate dal segreto statistico (art. 9 d.lgs. n. 322/1989) e, nel caso di dati personali, sottoposte alla normativa in materia di protezione di tali dati (Regolamento (UE) 2016/679, d.lgs. n. 196/2003, d.lgs. n. 101/2018 e Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici o di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale), potranno essere utilizzate, anche per successivi trattamenti, dai soggetti del Sistema statistico nazionale, esclusivamente per fini statistici. I medesimi dati potranno, inoltre, essere comunicati alla Commissione europea (EUROSTAT), nonché essere comunicate per finalità di ricerca scientifica alle condizioni e secondo le modalità previste dall'art. 5-ter del decreto legislativo n. 33/2013

Prodotti da rendere tramite il servizio richiesto

Rilevazione “Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi” – IST-00139: Predisposizione report mensile MOVC, check e validazione dati (per l'invio a SITAR-ISTAT);

Rilevazione sulla “Capacità degli esercizi ricettivi” - IST-00138:

Predisposizione archivio delle strutture ricettive relativo al territorio di riferimento CCT4, check e validazione dati (per l'invio a SITAR-ISTAT);

Predisposizione elenco annuale strutture (per l'invio a SITAR-ISTAT);

Reportistica regionale

Predisposizione di report periodici di restituzione dei principali trend dei dati raccolti (possibilità di produzione di reports da parte degli operatori regionali);

Materiali da produrre

- Manuale tecnico per gestori del sistema (personale regionale);
- Manuale di uso per l'utente finale (struttura ricettiva);
- Videoguida per l'uso per l'utente finale.

Servizi di manutenzione del sistema

Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva è intesa come risoluzione delle segnalazioni dell'utenza in merito a problematiche funzionali del sistema applicativo; nonché le segnalazioni e le comunicazioni verso l'utenza in caso di anomalie/incidenti nel funzionamento dell'applicativo. Il servizio deve prevedere la garanzia di intervento su qualsiasi malfunzionamento con presa in carico e risoluzione migliorativa rispetto ai seguenti “Tempi massimi di intervento richiesti”:

TIPOLOGIA SEGNALAZIONE	PRESA IN CARICO DEL TICKET	RISOLUZIONE PROBLEMA
Errori bloccanti	Entro 4 ore lavorative dalla segnalazione	Entro 8 ore lavorative dalla presa in carico
Errori non bloccanti	Entro 8 ore lavorative dalla segnalazione	Entro 16 ore lavorative dalla presa in carico

Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo. Il canone di manutenzione adeguativa deve comprendere il rilascio di periodici aggiornamenti, che permettono di mantenersi allineati con le più recenti evoluzioni funzionali, concordate con la Regione. Inoltre, il canone deve comprendere:

- Interventi ritenuti necessari per l'adeguamento alle normative nazionali (ISTAT e Ministero del Turismo) e regionali di riferimento; Adeguamenti necessari per l'aggiornamento del software di base e di pacchetti software utilizzati a nuove versioni;
- Mantenere operativo il sistema (software) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- Assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni;
- Garantire l'evoluzione tecnico funzionale del sistema software (in questo contesto definita come manutenzione adeguativa);
- Fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente eventuali problemi relativi a malfunzioni ed errori.

Servizi da garantire

1. Analisi funzionale del progetto

Si richiede un'attività di analisi iniziale col fine di mappare le attuali funzionalità e integrazioni presenti negli applicativi:

- Radar-Anagrafica;
- Radar-Movimenti;
- CISE (Codice Identificativo Strutture Extralberghiere regionale);

per integrarle nel nuovo servizio Cloud oggetto dell'appalto, che garantisca la possibilità di:

- a) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste di ISTAT (Circolare annuale ISTAT) di trasmissione periodica dei dati sulla capacità degli esercizi ricettivi (CTT4), con immediatezza e comunque nei tempi richiesti (attualmente scadenza annuale); capacità di gestione di fino a 50.000 strutture ricettive;
- b) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste di ISTAT (Circolare annuale ISTAT) di trasmissione periodica dei dati sui movimenti degli esercizi ricettivi (MOVC), con immediatezza e comunque nei tempi richiesti (attualmente scadenza mensile);
- c) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste di ISTAT (Circolare annuale ISTAT) di trasmissione periodica dei dati sugli elenchi degli esercizi ricettivi, con immediatezza e comunque nei tempi richiesti (attualmente scadenza annuale);
- d) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste del Ministero del Turismo di trasmissione dei dati per la Banca Dati delle Strutture Ricettive (Codice Unico Nazionale);
- e) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste del Ministero del Turismo di alimentazione dei dati di base delle strutture ricettive per il TDH.
- f) Rispondere, ai fini della interoperabilità, agli standard nazionali definiti di comunicazione per i tracciati dati (stabiliti dal Tavolo Tecnico Regioni – Tracciato ROSS1000)

2. Licenza d'uso del software in cloud per la gestione del *webservice* (per la durata minima di 5 anni)

Licenza d'uso del software in cloud per la gestione del *webservice*, garantita per la durata minima di 5 anni.

3. Disponibilità dello spazio in Cloud per rispondere a tutte le esigenze del servizio come descritte nei documenti di appalto

Disponibilità dello spazio in Cloud per il caricamento del software per la gestione del servizio (canone annuo anticipato).

4. Impianto del servizio, caricamento del software in Cloud, migrazione dei dati dal database

Si richiede la migrazione dei dati dal database contenente le anagrafiche delle strutture ricettive (Radar-Anagrafiche), con tutti i dati storici contenuti (indicativamente circa 30.000 strutture censite), e la configurazione dell'applicativo software che verrà utilizzato in Cloud, dei profili e dei permessi per consultazione/modifica. Si richiede inoltre l'integrazione con la esistente banca dati CISE. Si valuta per tale lavoro la necessità di 100 ore di lavoro/uomo di tecnico informatico esperto in DB. Inoltre, si richiede la consegna dei manuali d'uso dell'applicativo software che verrà utilizzato personalizzati in base alla specifica configurazione. Configurazione, installazione, consegna manuali e altri materiali di supporto all'utenza

5. Formazione per gli operatori regionali e di stakeholders selezionati

Vanno previste n.15 giornate di formazione (n. 5 ore di docenza/die) onsite/online per 10-25 partecipanti (docenze, materiale didattico).

6. Personalizzazione

Le personalizzazioni del software richieste, stimate ai fini dell'aggiudicazione in 200 + 200 ore di lavoro di tecnico software, sono:

- a) personalizzazioni necessarie per garantire la continuità rispetto agli attuali sistemi in uso (Radar-Anagrafica; Radar-Movimenti; CISE-Codice Identificativo Strutture Extralberghiere regionale),
- b) la loro integrazione in un unico sistema;
- c) **l'attivazione di una procedura di revisione delle registrazioni anagrafiche esistenti nel DB**; il loro aggiornamento a cura degli utenti, da realizzarsi in sede di **primo accesso** al nuovo sistema, includendo tutti i campi richiesti dalle nuove procedure ISTAT, con validazione finale da parte degli operatori Regione Lazio;
- d) l'attivazione di una serie di "alert" per il monitoraggio delle registrazioni e degli inserimenti;
- e) la possibilità di inserire dei blocchi all'inserimento dopo specifici periodi temporali;
- f) la possibilità di tracciare le modifiche delle anagrafiche nel tempo;
- g) **l'interoperabilità dei DB tra di loro, e l'interoperabilità con la Banca Dati Nazionale Strutture Ricettive e per la generazione del Codice Unico Nazionale**;
- h) l'interoperabilità con il TDH del Ministero del Turismo, al fine di mantenere le integrazioni in essere con altri sistemi applicativi e di avere a disposizione tutte le funzionalità attualmente disponibili;
- i) È richiesta la disponibilità nel nuovo sistema dell'autenticazione al sistema tramite SPID, CIE e CNS, come previsto da normativa, per gli utenti di strutture ricettive e CAS per gli utenti regionali;
- j) È richiesta la full compliance con il GDPR, mantenendo la possibilità per la Regione Lazio di poter accedere ai DB integrali, non criptati;
- k) È richiesta la disponibilità di un backup costante dei dati presso il Cloud di servizio, e un secondo backup periodico (settimanale o giornaliero) presso i server di Regione Lazio;

- 1) È richiesto un supporto tecnico ai fini della definizione di protocolli di interoperabilità con le banche dati del Comune di Roma, con l'obiettivo di semplificazione delle procedure necessarie per la registrazione anagrafiche ai DB comunale e regionale (incluso la gestione dei "Codici Unici").

7. Migrazione del secondo database storico (Radar-Movimenti)

Migrazione dei dati dal database dei flussi turistici (Radar-Movimenti), salvando lo "storico" degli inserimenti nel DB esistente; stimato ai fini dell'aggiudicazione in 100 ore di lavoro di tecnico software.

8. Produzione di un modulo per la gestione delle locazioni turistiche

Il modulo dovrà prevedere:

- Auto registrazione della locazione turistica;
- Validazione o rifiuto dell'anagrafica da parte degli uffici di competenza;
- Comunicazione dei flussi;
- Validazione o rifiuto dell'anagrafica da parte degli uffici di competenza;
- Chiusura d'ufficio.

9. Compatibilità con software gestionali

È richiesta la compatibilità del sistema per l'invio dei dati via file dai principali software gestionali disponibili sul mercato, o l'assistenza alle software house nel rendere compatibili i tracciati.

10. Disponibilità di un applicativo per i client

Si richiede la disponibilità di un applicativo aggiuntivo ("mini-gestionale") disponibile per i client (strutture ricettive ed alloggi turistici) per la gestione degli inserimenti del sistema, e l'emissione dei files per il sistema "Alloggiati" delle questure e del calcolo della tassa di soggiorno.

11. Manutenzione e assistenza (Help desk di II Livello)

Si richiede di avere assistenza tecnica per gli operatori regionali e di LazioCrea (Help Desk di II Livello), riguardante l'utilizzo dell'applicativo e delle sue funzioni:

- interventi di supporto nelle fasi di avviamento del nuovo sistema;
- affiancamento on demand per le software house che dovranno adeguare i propri software ai nuovi tracciati standard;
- affiancamento in fase di set-up e avvio del servizio, con particolare riferimento alle attività di installazione, predisposizione delle integrazioni, di settaggio dei parametri di configurazione e tutte le operazioni di carattere amministrativo;
- Inoltre, si richiede la manutenzione correttiva: risoluzione delle segnalazioni da parte degli operatori dell'Ente in merito a funzionalità del sistema applicativo.

Si richiedono attività di manutenzione adeguativa, e manutenzione correttiva come sopra descritte.

Ai sensi dell'articolo 63 comma 5 del Dlgs 50/2016 che prevede che *"la presente procedura può essere utilizzata per nuovi lavori o servizi consistenti nella ripetizione di lavori o servizi analoghi, già affidati all'operatore economico aggiudicatario dell'appalto iniziale dalle medesime amministrazioni aggiudicatrici"*, il canone offerto per questa voce vincola la ditta proponente per un minimo di anni tre (3) alle stesse condizioni economiche proposte, salvo l'adeguamento annuale ISTAT per i prezzi al consumo; l'Amministrazione Regionale potrà decidere, a suo insindacabile giudizio, di rinnovare con successivo separato atto il servizio stesso a tali condizioni. Fino a quel momento rimane vincolante per l'Amministrazione solo quanto oggetto del presente appalto.

12. Help desk di I Livello (per strutture ricettive)

Il servizio comprende l'insieme delle attività volte a garantire la funzionalità e la fruibilità del servizio da parte delle strutture ricettive del territorio regionale e fornire tutte le informazioni necessarie per ottimizzare l'efficacia e l'efficienza nell'utilizzo del sistema servizio, via e-mail e via telefono, alle strutture ricettive del territorio, con copertura oraria: dalle ore 08:30 alle 13:30, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi). Numero dedicato a tale servizio.

Ai sensi dell'articolo 63 comma 5 del Dlgs 50/2016 che prevede che *“la presente procedura può essere utilizzata per nuovi lavori o servizi consistenti nella ripetizione di lavori o servizi analoghi, già affidati all'operatore economico aggiudicatario dell'appalto iniziale dalle medesime amministrazioni aggiudicatrici”*, il canone offerto per questa voce vincola la ditta proponente per un minimo di anni tre (3) alle stesse condizioni economiche proposte, salvo l'adeguamento annuale ISTAT per i prezzi al consumo; l'Amministrazione Regionale potrà decidere, a suo insindacabile giudizio, di rinnovare con successivo separato atto il servizio stesso a tali condizioni. Fino a quel momento rimane vincolante per l'Amministrazione solo quanto oggetto del presente appalto.

13. Supporto operativo e assistenza specialistica da remoto (Project Manager)

Servizio di supporto operativo ed assistenza specialistica da remoto (telefonica e online) sul sistema e sui servizi attivati, aggiuntiva a quelle dei punti precedenti, oltre che il coordinamento di tutte le attività connesse, con l'obiettivo di garantire la piena e totale efficienza del funzionamento attraverso una risorsa dedicata (Project Manager).

Servizio di presidio quotidiano, per supportare tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche dell'Ente ed in particolare alle attività orientate a supportare la gestione del servizio in cloud.

La figura del Project Manager svolgerà il suo servizio per 3 giorni alla settimana, e sarà contattabile 5 giorni a settimana (Lun-Ven), per un anno dall'attivazione del servizio online per l'utenza.

Ai sensi dell'articolo 63 comma 5 del Dlgs 50/2016 che prevede che *“la presente procedura può essere utilizzata per nuovi lavori o servizi consistenti nella ripetizione di lavori o servizi analoghi, già affidati all'operatore economico aggiudicatario dell'appalto iniziale dalle medesime amministrazioni aggiudicatrici”*, il canone offerto per questa voce vincola la ditta proponente per un minimo di anni tre (3) alle stesse condizioni economiche proposte, salvo l'adeguamento annuale ISTAT per i prezzi al consumo; l'Amministrazione Regionale potrà decidere, a suo insindacabile giudizio, di rinnovare con successivo separato atto il servizio stesso a tali condizioni. Fino a quel momento rimane vincolante per l'Amministrazione solo quanto oggetto del presente appalto.

14. Sito di test

È richiesta la disponibilità di un sito di test.

15. Termini e condizioni generali

I termini e le condizioni generali sono quelli previsti dal Disciplinare di Gara, dal presente Capitolato d'Oneri, dall'offerta presentata dalla ditta aggiudicataria (che non potranno contenere termini e condizioni diversi da quelli dei documenti di gara, o vincoli sull'offerta), nonché dei documenti dell'Amministrazione propedeutici agli stessi. Essi saranno vincolanti per l'offerente dalla data di chiusura delle offerte, e per l'Amministrazione regionale solo a definitiva approvazione dell'aggiudicazione e conferma dell'ordine alla ditta offerente.

Roma, li 10/11/2022

N.	TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	MODALITÀ DI CONTEGGIO	DURATA MINIMA GARANTITA DEL SERVIZIO	Stima del costo ai fini della definizione della base d'asta (Euro, IVA esclusa)	Stima del costo ai fini della definizione della base d'asta (Euro, IVA inclusa)
1	ANALISI FUNZIONALE DEL PROGETTO	Si richiede un'attività di analisi iniziale col fine di mappare le attuali funzionalità e integrazioni presenti negli applicativi:	A corpo (10 giornate di lavoro) - Euro/die	Da realizzarsi entro due mesi dalla commessa	3.500,00	4.270,00
		- Radar-Anagrafica;				
		- Radar-Movimenti;				
		- CISE (Codice Identificativo Strutture Extralberghiere regionale);				
		per integrarle nel nuovo servizio Cloud oggetto dell'appalto, che garantisca la possibilità di:				
		a) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste di ISTAT (Circolare annuale ISTAT) di trasmissione periodica dei dati sulla capacità degli esercizi ricettivi (CTT4), con immediatezza e comunque nei tempi richiesti (attualmente scadenza annuale); capacità di gestione di fino a 50.000 strutture ricettive;				
		b) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste di ISTAT (Circolare annuale ISTAT) di trasmissione periodica dei dati sui movimenti degli esercizi ricettivi (MOVC), con immediatezza e comunque nei tempi richiesti (attualmente scadenza mensile);				
		c) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste di ISTAT (Circolare annuale ISTAT) di trasmissione periodica dei dati sugli elenchi degli esercizi ricettivi, con immediatezza e comunque nei tempi richiesti (attualmente scadenza annuale);				

		d) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste del Ministero del Turismo di trasmissione dei dati per la Banca Dati delle Strutture Ricettive (Codice Unico Nazionale);				
		e) Rispondere da parte di Regione Lazio alle richieste del Ministero del Turismo di alimentazione dei dati di base delle strutture ricettive per il TDH.				
		f) Rispondere, ai fini della interoperabilità, agli standard nazionali definiti di comunicazione per i tracciati dati (stabiliti dal Tavolo Tecnico Regioni – Tracciato ROSS1000)				
2	LICENZA D'USO DEL SOFTWARE IN CLOUD	Licenza d'uso del software in cloud	A corpo	10 anni	Per memoria	
3	DISPONIBILITÀ SPAZIO CLOUD	Disponibilità dello spazio in Cloud per il caricamento del software per la gestione del servizio (canone anticipato primo anno) / Licenza in Cloud	A corpo	1 anno dalla commessa	10.000,00	12.200,00
3bis		Disponibilità dello spazio in Cloud per il caricamento del software per la gestione del servizio (canone anticipato secondo anno) / Licenza in Cloud		2° anno dalla commessa	10.000,00	12.200,00
4	IMPIANTO	Si richiede la migrazione dei dati dal database contenente le anagrafiche delle strutture ricettive (Radar-Anagrafiche), con tutti i dati storici contenuti (indicativamente circa 30.000 strutture censite), e la configurazione dell'applicativo software che verrà utilizzato in Cloud, dei profili e dei permessi per consultazione/modifica.	A corpo	Da realizzarsi entro tre mesi dall'avvio	15000	18300
		Inoltre, si richiede la consegna dei manuali d'uso dell'applicativo software che verrà utilizzato personalizzati in base alla specifica configurazione.				
		Configurazione, installazione, consegna manuali e altri materiali di supporto all'utenza.				

5	FORMAZIONE PER GLI OPERATORI REGIONALI E DI STAKEHOLDERS SELEZIONATI	n.15 giornate di formazione (n. 5 ore di docenza/die) onsite/online per 10-25 partecipanti (docenze, materiale didattico)	A corpo	10 giornate di 5 ore di docenza (online o onsite)	6.750,00	8.235,00
6	PERSONALIZZAZIONE	Le personalizzazioni del software richieste, stimate ai fini dell'aggiudicazione in 200 ore di lavoro di tecnico software, sono:	Ore di assistenza (50 Euro/Ora)	200 ore di assistenza (a consumo). Entro sei mesi dall'avvio del progetto (dopo l'approvazione dell'analisi iniziale).	10.000,00	12.200,00
	a) personalizzazioni necessarie per garantire la continuità rispetto agli attuali sistemi in uso (Radar-Anagrafica; Radar-Movimenti; CISE-Codice Identificativo Strutture Extralberghiere regionale),					
	b) la loro integrazione in un unico sistema;					
	c) l'attivazione di una procedura di revisione delle registrazioni anagrafiche esistenti nel DB; il loro aggiornamento a cura degli utenti, da realizzarsi in sede di primo accesso al nuovo sistema, includendo tutti i campi richiesti dalle nuove procedure ISTAT, con validazione finale da parte degli operatori Regione Lazio;					
	d) l'attivazione di una serie di "alert" per il monitoraggio delle registrazioni e degli inserimenti;					
	e) la possibilità di inserire dei blocchi all'inserimento dopo specifici periodi temporali;					
	f) la possibilità di tracciare le modifiche delle anagrafiche nel tempo;					
6 bis		g) l'interoperabilità dei DB tra di loro, e l'interoperabilità con la Banca Dati Nazionale Strutture Ricettive e per la generazione del Codice Unico Nazionale,	Ore di assistenza (50 Euro/Ora)	200 ore di assistenza (A consumo)	10.000,00	12.200,00

		h) l'interoperabilità con il TDH del Ministero del Turismo, al fine di mantenere le integrazioni in essere con altri sistemi applicativi e di avere a disposizione tutte le funzionalità attualmente disponibili.				
		i) È richiesta la disponibilità nel nuovo sistema dell'autenticazione al sistema tramite SPID, CIE e CNS, come previsto da normativa, per gli utenti di strutture ricettive e CAS per gli utenti regionali.				
		j) È richiesta la full compliance con il GDPR, mantenendo la possibilità per la Regione Lazio di poter accedere ai DB integrali, non criptati;				
		k) È richiesta la disponibilità di un backup costante dei dati presso il Cloud di servizio, e un secondo backup periodico (settimanale o giornaliero) presso i server di Regione Lazio;				
		l) è richiesta l'attivazione di una pagina di test;				
		m) È richiesto un supporto tecnico ai fini della definizione di protocolli di interoperabilità con le banche dati del Comune di Roma, con l'obiettivo di semplificazione delle procedure necessarie per la registrazione anagrafiche ai DB comunale e regionale (incluso la gestione dei "Codici Unici").				
7	MIGRAZIONE SECONDO DB	Migrazione dei dati dal database dei flussi turistici (Radar-Movimenti), salvando lo "storico" degli inserimenti nel DB esistente; stimato ai fini dell'aggiudicazione in 100 ore di lavoro di tecnico software.	Ore di assistenza (65 Euro/Ora)	100 ore di assistenza gestione DB (A consumo)	6.500,00	7.930,00

	MODULO PER LA GESTIONE DELLE LOCAZIONI TURISTICHE	Il modulo dovrà prevedere:	A corpo	Entro sei mesi dall'avvio del progetto (dopo l'approvazione dell'analisi iniziale).	Per memoria	
		Auto registrazione della locazione turistica; Validazione o rifiuto dell'anagrafica da parte degli uffici di competenza; Comunicazione dei flussi Chiusura d'ufficio.				
9	COMPATIBILITA CON SOFTWARE GESTIONALI	È richiesta la compatibilità del sistema per l'invio dei dati via file xlm dai principali software gestionali disponibili sul mercato, o l'assistenza alle software houses nel rendere compatibili i tracciati		1 anno	Per memoria	
10	DISPONIBILITA DI UN APPLICATIVO PER I CLIENT	Si richiede la disponibilità di un applicativo aggiuntivo ("mini-gestionale") disponibile per i client (strutture ricettive ed alloggi turistici) per la gestione degli inserimenti del sistema, e l'emissione dei files per il sistema "Alloggiati" delle questure e del calcolo della tassa di soggiorno		Entro sei mesi dall'avvio del progetto (dopo l'approvazione dell'analisi iniziale).	Per memoria	

11	HELP DESK DI I LIVELLO (per strutture ricettive)	Il servizio comprende l'insieme delle attività volte a garantire la funzionalità e la fruibilità del servizio da parte delle strutture ricettive del territorio regionale e fornire tutte le informazioni necessarie per ottimizzare l'efficacia e l'efficienza nell'utilizzo del sistema.	Una tantum (per sei mesi)	6 mesi a partire dall'entrata in funzione del sistema.	12.000,00	14.640,00
		Servizio, via e-mail e via telefono, alle strutture ricettive del territorio, con copertura oraria: dalle ore 08:30 alle 13:30, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi). Numero dedicato a tale servizio.				
12	CANONE DI MANUTENZIONE E DI ASSISTENZA (HELP DESK DI II LIVELLO)	Si richiede di avere assistenza tecnica per gli operatori regionali e di LazioCrea (Help Desk di II Livello), riguardante l'utilizzo dell'applicativo e delle sue funzioni:		1 anno da inizio del servizio	27.000,00	32.940,00
		• interventi di supporto nelle fasi di avviamento del nuovo sistema;				
		• affiancamento on demand per le software house che dovranno adeguare i propri software ai nuovi tracciati standard;				
		• affiancamento in fase di set-up e avvio del servizio, con particolare riferimento alle attività di installazione, predisposizione delle integrazioni, di settaggio dei parametri di configurazione e tutte le operazioni di carattere amministrativo				
		Inoltre, si richiede la manutenzione correttiva: risoluzione delle segnalazioni da parte degli operatori dell'Ente in merito a funzionalità del sistema applicativo				
		Si richiedono attività di manutenzione adeguativa, al fine di garantire:				
		- interventi ritenuti necessari per l'adeguamento alle normative nazionali (ISTAT) e regionali (qualora l'impatto non sia di carattere funzionale) di riferimento;				

		- adeguamenti necessari per l'aggiornamento del software di base e di pacchetti software utilizzati a nuove versioni;				
		- mantenere operativo il sistema (software) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;				
		- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni;				
		- garantire l'evoluzione tecnico funzionale del sistema software;				
		- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente eventuali problemi relativi a malfunzioni ed errori.				
13	SUPPORTO OPERATIVO E ASSISTENZA SPECIALISTICA DA REMOTO (PROJECT MANAGER)	Servizio di supporto operativo ed assistenza specialistica da remoto (telefonica e online) sul sistema e sui servizi attivati, aggiuntiva a quelle dei punti precedenti, oltre che il coordinamento di tutte le attività connesse, con l'obiettivo di garantire la piena e totale efficienza del funzionamento attraverso una risorsa dedicata (Project Manager).	A corpo	1 anno da inizio servizio	30.000,00	36.600,00
		Servizio di presidio quotidiano, per supportare tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche dell'Ente ed in particolare alle attività orientate a supportare la gestione del servizio in cloud.				
		La figura del Project Manager svolgerà il suo servizio almeno per 3 giorni alla settimana, e sarà contattabile 5 giorni a settimana (Lun-Ven).				
					140.750,00	171.715,00