



CITTÀ DI TERAMO

Misura B2.2 – Contributi destinati a soggetti pubblici per Accordi e Partenariati speciali pubblico-privato per la valorizzazione del patrimonio culturale, ambientale e pubblico

COMUNICAZIONE DEL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO (RUP) DEL SOGGETTO GESTORE

1. Introduzione

- **Scopo del documento:** Questo capitolato ha l'obiettivo di descrivere in dettaglio le prestazioni richieste per la realizzazione di un servizio finalizzato alla creazione di un'app e di una mappa geo-referenziata. Tali strumenti sono destinati a promuovere il cicloturismo nella regione, contribuendo a un turismo sostenibile e rispettoso dell'ambiente.
- **Inquadramento del servizio:** Il servizio si inserisce all'interno di un progetto più ampio volto a sviluppare il turismo sostenibile nella regione. Saranno definite le attività a carico del partner e dell'ente beneficiario, evidenziando i rispettivi ruoli e responsabilità, oltre ai tempi di realizzazione.
- **Obiettivi del servizio:** Gli obiettivi comprendono un incremento significativo della fruizione degli itinerari ciclabili, con l'aspettativa di raggiungere un aumento del 20% degli utenti nei primi 3 anni dalla realizzazione. Questo sarà misurato tramite l'analisi dei dati di utilizzo e feedback degli utenti.

2. Requisiti Funzionali

- **Descrizione delle funzionalità:**
 - Creazione e gestione di profili utente per personalizzare l'esperienza.
 - Sviluppo e visualizzazione degli itinerari ciclabili, con dettagli sui percorsi e attrattori turistici.
 - Gestione noleggi: La piattaforma deve permettere al cliente di vedere le escursioni, prenotare e-bike e servizi accessori e di comunicare con i noleggiatori in maniera facile e trasparente.
 - Integrazione di contenuti multimediali come foto e video per arricchire l'esperienza dell'utente.
 - Geolocalizzazione per permettere agli utenti di individuare facilmente i punti di interesse.

- Implementazione di funzionalità di feedback e recensioni per migliorare continuamente il servizio.
- **User Stories:**
 - "Come utente, voglio registrarmi alla piattaforma utilizzando il mio indirizzo email per poter accedere ai contenuti esclusivi."
 - "Come utente, voglio visualizzare gli itinerari ciclabili sulla mappa per pianificare le mie escursioni."
- **Flussi di lavoro:**
 - Sarà fornito un diagramma di flusso che illustra i vari processi, come la registrazione, l'accesso e la navigazione nell'app, per garantire chiarezza e facilitare lo sviluppo.

3. Standard e normative

- Il servizio dovrà conformarsi a standard tecnici specifici e normative di riferimento stabilite dalle autorità locali e nazionali in materia di turismo e sicurezza informatica. Dovranno essere seguite le migliori pratiche per garantire un servizio di alta qualità.

4. Requisiti di qualità

- **Performance:** L'app deve garantire tempi di risposta rapidi, con un obiettivo di risposta inferiore a 3 secondi per le principali funzionalità.
- **Sicurezza e privacy:** devono essere implementate misure di sicurezza robuste, inclusa l'autenticazione a due fattori e la crittografia dei dati per proteggere le informazioni degli utenti.
- **Usabilità:** L'interfaccia utente deve essere progettata per essere intuitiva e user-friendly, facilitando la navigazione anche per utenti meno esperti.
- **Compatibilità:** L'app deve essere compatibile con i principali browser web e dispositivi mobili, garantendo un'esperienza fluida su tutte le piattaforme.

5. Requisiti Tecnici

- **Architettura del sistema:** La piattaforma deve essere composta da un sistema web e un'app mobile, sviluppata per i sistemi operativi iOS e Android.
- **Tecnologie e Strumenti:** devono essere utilizzati linguaggi di programmazione aggiornati e framework moderni per garantire la scalabilità e la facilità di manutenzione del sistema.
- **Integrazioni:** devono essere previsti requisiti per integrare il sistema con metodi di pagamento e servizi di terze parti per la gestione delle recensioni, garantendo un funzionamento fluido e sicuro.

6. Requisiti di Qualità

- **Standard di Codifica:** devono essere seguite le best practices di codifica per garantire un codice di alta qualità e facilmente manutenibile.

- **Test, verifiche e collaudi:** devono essere definiti tipi di test, inclusi test unitari e collaudi funzionali, per garantire la conformità e il corretto funzionamento dell'app.
- **Documentazione:** deve essere fornita una documentazione completa, compresi manuali utente e guide per sviluppatori, per facilitare l'uso e la manutenzione del sistema.

7. Pianificazione e Tempistiche

Fasi del Progetto:

- **Fase 1:** Ricerca e analisi degli itinerari ciclabili -Identificazione dei percorsi - Valutazione ambientale DNSH - Geo localizzazione dei sentieri
- **Fase 2:** Sviluppo dell'app - Creazione e implementazione delle funzionalità e dei contenuti.
- **Fase 3:** Test e collaudo – Esecuzione di test per garantire funzionalità e usabilità.

Milestone e Deliverable:

- Consegna della mappa georeferenziata
- Consegna dell'app.
- Rapporto di test e collaudo dettagliato.

8. Costi e termini di pagamento

8.1 Team di lavoro

Profili professionali previsti:

Project Manager

Sviluppatori (Frontend e Backend)

Designer UI/UX

Esperti in marketing e comunicazione

Personale di supporto tecnico

8.2 Definizione dei costi

Il budget nell'ambito dell'INIZIATIVA 1 per l'individuazione e la geolocalizzazione dei sentieri è pari ad € 133.600 onnicomprensivo, con modalità di pagamento su avanzamento del progetto, per le seguenti attività

- Ricerca e analisi degli itinerari ciclabili
- Identificazione dei percorsi
- Valutazione ambientale DNSH
- Geo localizzazione dei sentieri

Il budget nell'ambito dell'INIZIATIVA 3 per la realizzazione dell'app e del portale è pari ad € 282.749 onnicomprensivo, con modalità di pagamento su avanzamento del progetto, per le seguenti attività

- realizzazione dell'app e dei suoi contenuti
- programmazione e realizzazione dell'app, comprensivi di test e collaudo
- realizzazione del portale
- georeferenziazione dell'offerta turistica territoriale

8.3 Modalità di pagamento

I pagamenti possono avvenire in anticipo, previa presentazione di una polizza fideiussoria, secondo quanto stabilito dal Codice dei contratti pubblici.

I pagamenti successivi saranno effettuati sulla base dei costi associati ai deliverable e alle milestones previste. Questi costi dovranno essere rendicontati in termini di professionalità e ore di lavoro impiegate, con un importo non inferiore al valore prestabilito del deliverable. L'ultimo SAL non dovrà essere inferiore al 10% del costo totale e sarà liquidato a esito positivo del collaudo finale e verifica di conformità.

9. Il Programma della gestione successiva alla realizzazione del servizio

- **Obiettivo:** Garantire il funzionamento continuo e la manutenzione efficace dell'app e della mappa geo-referenziata per assicurare un servizio di alta qualità nel tempo.
- **Attività di Gestione:**
 - Monitoraggio e valutazione mensile delle prestazioni e dell'utilizzo dell'app.
 - Aggiornamenti e manutenzione programmata ogni 3 mesi per risolvere eventuali bug e implementare nuove funzionalità.
 - Supporto utenti continuativo, tramite canali di assistenza dedicati.
 - Formazione continua annuale per il personale addetto alla gestione del servizio.
- **Reporting:**
 - Produzione di un rapporto trimestrale contenente analisi dei dati di utilizzo e feedback raccolti dagli utenti.

10. Gestione del Progetto

- **Interventi e attività previsti:**
 - Sarà fornita una descrizione dettagliata delle attività pianificate, suddivisa per iniziativa e macrovoce, con l'indicazione dei relativi costi associati.
- **Ruoli e Responsabilità:**
 - **Project Manager:** Responsabile della supervisione generale del progetto e della comunicazione tra i vari team.
 - **Sviluppatori:** Responsabili dello sviluppo e della manutenzione dell'app, garantendo il rispetto delle scadenze.

- **Team di Assistenza Clienti:** Compiti di supporto agli utenti, gestione delle richieste e feedback.
- **Verifiche e controlli:**
 - Sarà implementato un sistema di verifica e controllo delle prestazioni, con report regolari sulle fasi di sviluppo e realizzazione del servizio.
- **Gestione del Rischio:**
 - Identificazione dei rischi potenziali, come ritardi nello sviluppo o problemi tecnici, e definizione delle relative misure di mitigazione per garantire la continuità del progetto.
- **Avviamento della gestione del servizio:**
 - Piano dettagliato per il lancio e la gestione operativa del servizio post-lancio, inclusi i protocolli di comunicazione e assistenza.
- **Garanzie e Manutenzione:**
 - Condizioni di garanzia secondo quanto stabilito dal Codice dei contratti pubblici, e dettagli sui servizi di manutenzione post-lancio per garantire un servizio continuo e aggiornato.

Nota: eventuali ulteriori dettagli e/o specifiche verranno inseriti in fase esecutiva