



## **CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA APERTA DI GARA PER LA REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLA  
PIATTAFORMA DEL CLUB ALPINO ITALIANO DI PRENOTAZIONE ONLINE DEI RIFUGI.**

**CIG: 966611064F**



## **Premessa**

Il Club Alpino Italiano (di seguito denominato CAI) è una libera associazione nazionale che ha come scopo l'alpinismo in ogni sua manifestazione, la conoscenza e lo studio delle montagne, specialmente di quelle italiane, e la difesa del loro ambiente naturale.

Ad oggi, il sito online del CAI non dispone di un sistema di prenotazione dei rifugi custoditi presenti sul territorio italiano. L'esigenza manifestata dal CAI è quella di realizzare un progetto volto alla predisposizione di una specifica piattaforma di prenotazione online al fine di permettere agli utenti di prenotare uno dei tanti rifugi custoditi dal CAI oppure altri rifugi che vorranno accreditarsi sulla piattaforma.

Per raggiungere l'obiettivo prefissato, sono state eseguite una serie di attività propedeutiche alla individuazione dei requisiti fondamentali da implementare per la realizzazione della piattaforma di booking online, in quanto le esigenze dei rifugi sono differenti dalle classiche esigenze di hotel o alberghi di medie dimensioni. Proprio per questo motivo, il CAI ha la necessità di realizzare una piattaforma semplice, user friendly, veloce pensata appositamente per questa tipologia di ricovero.

Le attività propedeutiche sono state caratterizzate da una ricerca di mercato sulle piattaforme di booking (nazionali ed estere) di prenotazione dei rifugi. Le evidenze emerse saranno la base di partenza per l'implementazione della piattaforma di booking richiesta dal CAI.

La piattaforma di booking online, oltre ad avere lo scopo di facilitare gli utenti nella prenotazione delle strutture iscritte al CAI, permetterà alle stesse di attuare strategie di upgrade e upselling, ma anche di promuovere e diffondere il turismo su tutto il territorio italiano.

### **Art. 1 - Oggetto dell'appalto**

1. L'appalto ha per oggetto la progettazione, l'implementazione, lo sviluppo, la gestione e la manutenzione della nuova piattaforma di booking online per i rifugi.
2. Lo sviluppo della nuova piattaforma di booking online dovrà comprendere un sistema di gestione dei contenuti CMS (Content Management System di seguito indicato come CMS) che consenta di inserire i testi in differenti lingue.
3. Lo sviluppo della nuova piattaforma di booking online dovrà comprendere una sezione dedicata interamente alla prenotazione dei rifugi scelti dall'utente, avendo a disposizione un sistema di recensioni e informazioni utili per agevolarlo nella definizione dell'itinerario.
4. Lo sviluppo della nuova piattaforma di booking online dovrà prevedere la realizzazione di un'interfaccia grazie alla quale l'amministratore ha la possibilità di gestire i contenuti e le funzionalità, ma anche di poter amministrare i posti letto delle strutture prenotabili attraverso un calendario sincronizzato e un sistema di drag and drop.
5. Lo sviluppo della nuova piattaforma di booking online dovrà comprendere una sezione dedicata interamente alla gestione della clientela al fine di risolvere eventuali problematiche connesse all'utente.
6. Le prestazioni devono essere effettuate interamente dall'operatore economico aggiudicatario dell'appalto, d'ora in avanti denominato anche "Impresa", con risorse umane e strumentali dallo stesso fornite.



7. È ammesso il subappalto nei limiti di legge.
8. I dati tecnici utili per la determinazione dell'offerta dovranno essere dedotti dai contenuti degli atti di gara e, in particolare, dal presente Capitolato e relativi allegati.

### **Art. 2 - Condizioni generali**

1. Il servizio che il CAI richiede deve essere omnicomprensivo nell'importo contrattuale di tutte le voci di costo necessarie per la prestazione di un servizio completo di:
  - a. progettazione, costruzione, codifica della nuova piattaforma di booking online del CAI utile alla prenotazione online dei rifugi secondo i criteri definiti nel presente Capitolato e nei relativi allegati;
  - b. fornitura di tutti i software e delle licenze d'uso per il funzionamento della piattaforma;
  - c. realizzazione della piattaforma con le funzionalità previste;
  - d. manutenzione software, e gestione/assistenza sistemistica della piattaforma così come realizzato nel prosieguo del funzionamento.
2. IL CAI si impegna a fornire all'aggiudicatario tutte le informazioni necessarie per la configurazione della piattaforma di booking e dei contenuti.
3. Nel progetto tecnico presentato in sede di gara dovranno essere dettagliati i servizi previsti nel presente capitolato.

### **Art. 3 - Normativa di riferimento**

1. La piattaforma di booking online dovrà rispondere ai requisiti tecnici di accessibilità definiti nei seguenti atti normativi:
  - a. D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 c.d. "Codice dell'Amministrazione Digitale";
  - b. Legge 9 gennaio 2004, n. 4, recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
  - c. d.P.R. 1 marzo 2005, n.75, recante "Regolamento di attuazione della Legge 9 gennaio 2004, n. 4, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
  - d. Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 8 luglio 2005 recante "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici";
  - e. Direttiva 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie recante "Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti".
2. Si richiede inoltre la rispondenza della piattaforma con interfaccia web alle "Linee guida per i siti web della PA" (art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione).
3. La piattaforma di booking online dovrà inoltre rispettare ogni altro requisito imposto dalla normativa vigente o sopravvenuta.



## **Art. 4 - Caratteristiche generali della piattaforma**

### 4.1 - Stato Attuale

Ad oggi, il CAI non dispone di un sistema che possa permettere la prenotazione online dei circa 310 rifugi custoditi presenti sul territorio nazionale.

### 4.2 - Requisiti della nuova piattaforma

Al fine di realizzare la nuova piattaforma di prenotazione online, è stata effettuata un'attività di raccolta requisiti, i quali sono stati catalogati in base ai servizi di front end, back end e assistenza alla clientela. Inoltre, la piattaforma di prenotazione online dovrà essere implementata tenendo in considerazione le diverse prospettive dell'utente (prenotazione rifugio) e del rifugista (gestione prenotazione rifugio) al fine di garantire a entrambi i soggetti la miglior experience possibile.

Dovrà inoltre essere prevista la possibilità per il CAI di inserire spazi pubblicitari anche da vendere a terzi ed i cui introiti saranno di esclusiva competenza del CAI. La gestione e lo sfruttamento degli spazi pubblicitari devono essere di esclusiva competenza del CAI.

#### *Funzionalità Front End – Prospettiva Utente*

1. La nuova piattaforma dovrà avere una veste grafica accattivante ma allo stesso tempo intuitiva. Il nuovo aspetto dovrà semplificare la navigazione da parte degli utenti ma anche da parte dei rifugisti. Si richiede di produrre almeno una proposta creativa della Home page e di una pagina interna della piattaforma che evidenzii la proposta della veste grafica. In caso di aggiudicazione verranno richieste ulteriori due proposte creative per definire poi la versione finale.
2. La nuova piattaforma dovrà essere “mobile friendly” e “responsive” ed essere popolata da contenuti ottimizzati per la fruizione su qualsiasi browser sia desktop che mobile.
3. La piattaforma dovrà prevedere due modalità di fruizione differenti per Volontari/Soci ed Escursionisti.
4. La piattaforma dovrà consentire ai gestori di rifugi la possibilità di iscriversi al servizio.
5. La piattaforma di booking online dovrà prevedere un sistema che permetta di visualizzare i contenuti in differenti lingue.
6. All'interno della piattaforma di booking online dovrà essere fruibile una mappa interattiva che permetta all'utente di individuare facilmente la posizione dei rifugi.
7. Il sistema dovrà prevedere un motore di prenotazione interno alla piattaforma di booking online per agevolare l'esperienza degli utenti.
8. La piattaforma di booking online dovrà permettere agli utenti di effettuare il pagamento sia online che tramite bonifico e consentire loro di cancellare gratuitamente la prenotazione e recuperare la caparra già pagata secondo il regolamento CAI relativo alle strutture ricettive



che recita “Qualora l’utente receda entro le ore 18.00 del terzo giorno antecedente l’arrivo previsto in rifugio, salvo diversi accordi, potrà recuperare la caparra penitenziale”. Per i rifugi non CAI deve essere prevista la possibilità di modificare la politica di cancellazione delle prenotazioni.

9. La piattaforma di booking online dovrà possedere una sezione relativa alle pagine social per aumentare l’engagement degli utenti.
10. Al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli utenti, all’interno della piattaforma di booking online dovrà essere presente un filtro di ricerca dettagliata.
11. Lo sviluppo della nuova piattaforma di booking online dovrà comprendere anche la sezione dedicata al meteo e immagini in tempo reale per consentire all’utente di essere sempre aggiornato sulle condizioni metereologiche.
12. Durante la fase di ricerca e prenotazione dei rifugi, l’utente avrà a disposizione la possibilità di visualizzare un sistema di commenti e voto degli stessi.
13. All’interno della piattaforma di booking online dovranno essere presenti diverse sezioni per fruire di contenuti e servizi aggiuntivi quali ad esempio blog, sezione dedicata ai portatori di disabilità, sezione news, consigli e link utili per il pernottamento, sezione utility per promuovere l’educazione alpina e sezione eventi.
14. La piattaforma di booking online dovrà prevedere la possibilità di prenotare più rifugi in un’unica sessione a seconda dell’itinerario scelto dall’utente e consigliato dalla piattaforma stessa.

#### *Funzionalità Back End – Prospettiva Rifugista*

1. Il fornitore dovrà prevedere la corretta gestione della privacy secondo il GDPR (es. per la gestione dei dati).
2. La piattaforma di booking online dovrà essere predisposta di un sistema di back office booking engine.
3. La piattaforma di booking online avrà a disposizione una funzionalità che possa permettere la modifica del layout e personalizzarlo a seconda delle esigenze e preferenze del gestore.
4. All’interno della piattaforma di booking online sarà presente un widget dedicato alla gestione delle prenotazioni effettuate sia online ma anche offline ovvero tramite email o chiamata telefonica.
5. Sarà possibile per il gestore inviare una richiesta di caparra all’utente che intende pernottare.
6. La piattaforma di booking online prevedrà una funzionalità che permetta la sincronizzazione del calendario presente all’interno del portale con quelli di eventuali altri portali di prenotazione (OTA) a cui la struttura ha aderito in precedenza.
7. La pagina web di presentazione dei rifugi sarà facilmente aggiornabile.



8. La piattaforma di booking online dovrà essere predisposta di un sistema integrato per poter tracciare tutte le prenotazioni dei clienti.
9. La piattaforma di booking online avrà la possibilità di connettersi a un sistema email integrato al fine di generare e inviare email automatiche per la gestione delle prenotazioni.
10. La piattaforma dovrà prevedere una dashboard per la visualizzazione dei dati statistici aggregati.
11. La piattaforma di booking online avrà la funzionalità dedicata alla gestione del ciclo attivo/passivo di fatturazione.

#### *Funzionalità per la gestione dell'assistenza alla clientela*

1. Al fine di migliorare l'esperienza degli utenti, la piattaforma di booking online dovrà prevedere una sezione Q&A dedicata all'assistenza clienti, per fornire le Frequently Asked Question (FAQ), ovvero una lista di domande e risposte con l'obiettivo di aiutare l'utente ad ottenere informazioni utili.
2. All'interno della piattaforma di booking online sarà presente un chatbot per risolvere eventuali problemi riscontrati dagli utenti.

NOTA: Le priorità relative alla implementazione delle suddette funzionalità verranno concordate con il committente e suddivise in fasi di rilascio successive secondo un piano di lavoro che verrà concordato con il CAI.

#### *Integrazione con il sistema di autenticazione del CAI*

L'impresa aggiudicataria dovrà integrare la piattaforma con il sistema di autenticazione centralizzata del CAI così da permettere il login dei soci già profilati e reindirizzare i nuovi iscritti alla Piattaforma per la registrazione. In particolare per quanto riguarda l'integrazione del Single Sign On del CAI si faccia riferimento al documento allegato CAI-CAS-guida-applicazioni.v.1.4.pdf.

#### 4.3 – Principali inefficienze riscontrate nelle piattaforme di booking online dei rifugi

A seguito di un'analisi di mercato sulle inefficienze presenti nelle diverse piattaforme (nazionali ed estere) di booking online dei rifugi, di seguito vengono elencati i principali elementi da non riproporre all'interno della piattaforma di booking online del CAI:

#### *Inefficienze relative alla categoria "Prenotazione, pagamento e gestione clientela"*

- Gestione di un numero limitato di rifugi da parte della piattaforma di booking online;
- Impossibilità da parte dell'utente a prenotare e/o pagare online;
- Assenza della cancellazione gratuita post prenotazione e perdita di una percentuale sull'importo pagato;
- Assenza di un calendario, visibile all'utente, con le disponibilità delle date del rifugio selezionato;



- Impossibilità di effettuare il pagamento attraverso un sistema multivaluta;
- Assenza di servizi legati all'assistenza clienti.

#### *Inefficienze relative alla categoria “Customer Experience & User Interface”*

- Assenza di una mappa illustrativa dei rifugi prenotabili;
- Assenza di un filtro di ricerca al fine di soddisfare al meglio le esigenze dell'utente;
- Assenza di un sistema multilingua per la visualizzazione dei contenuti;
- Assenza di una piattaforma di booking design responsive;
- Presenza di una veste grafica obsoleta;
- Usabilità dell'utente limitata alla prenotazione delle strutture.

#### **Art. 5 - Realizzazione versione per dispositivi mobili**

L'Impresa dovrà realizzare la piattaforma per la fruizione attraverso dispositivi mobili più diffusi per le piattaforme IOS e Android.

#### **Art. 6 - Fasi della realizzazione della piattaforma**

A seguito della gara, l'impresa aggiudicataria procederà alla realizzazione della piattaforma secondo i tempi e le modalità definite nel proprio progetto tecnico e comunque entro massimo 90 giorni solari dall'aggiudicazione. Di conseguenza, le fasi della realizzazione della piattaforma saranno proposte dall'impresa aggiudicataria della gara, fermo restando il termine massimo suddetto di 90 giorni solari dall'aggiudicazione e successivamente dovranno essere approvate dal CAI prima dell'avvio dei lavori.

#### **Art. 7 - Maintenance e Assistenza**

1. La piattaforma sarà ospitata presso una server farm gestita dall'impresa aggiudicataria.
2. L'Impresa è tenuta a garantire, in caso di aggiudicazione, l'assistenza della piattaforma web, fino al 31/12/2026, con decorrenza iniziale dalla data in cui viene avviata l'esecuzione della prestazione risultante da apposito verbale.
3. L'impresa aggiudicataria dovrà fornire ai membri del CAI le nozioni necessarie per permettere l'autonomo aggiornamento di testi, immagini e il contenuto generale relativo alla propria struttura all'interno della piattaforma.
4. Il fornitore dall'aggiudicazione dovrà prendere in carico la messa online della nuova piattaforma. Il concorrente assicura per tutta la durata dell'appalto il servizio di assistenza e manutenzione del software fornito, incluso quello di base anche se di terze parti, ed ogni eventuale consulenza tecnico sistemistica necessaria per il corretto funzionamento della piattaforma e dell'ambiente di produzione.



### **Art. 8 - Penali**

In caso inottemperanza delle scadenze previste agli articoli 6 e 9 relativamente alla creazione ed aggiornamento della nuova versione della piattaforma, e in genere per le altre scadenze previste dal presente Capitolato, è prevista una penale di 100 euro +iva per giorno di ritardo rispetto al piano di lavoro concordato in fase di avvio delle attività e approvato dal CAI.

### **Art. 9 – Tempistiche previste**

A seguito della gara, l'impresa aggiudicataria condividerà un piano di lavoro di dettaglio (GANTT) riportante la durata in giorni di tutte le fasi del proprio progetto tecnico utili alla realizzazione della piattaforma di booking online.

### **Art. 10 – Proprietà del dato**

La proprietà dei dati relativi ai rifugi inseriti nella piattaforma resta di proprietà esclusiva del CAI, al termine del contratto il fornitore dovrà consegnare tutti i dati relativi ai rifugi inseriti su supporto digitale al CAI.