COMUNE di MORRA DE SANCTIS

Ente Capofila

PROGETTO ESECUTIVO

PER LA DEFINIZIONE DEL PIANO REGIONALE DI INTERVENTO, AI FINI DELLA VALORIZZAZIONE, CONSERVAZIONE, GESTIONE E FRUIZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE DELLA CAMPANIA_D.G.R. N. 404 DEL 31.7.2012_

CASTELLI di STORIA

MANIERI, MUSEI e RECETTIVITA' di PREGIO

un' IRPINIA *da* SCOPRIRE

QUADRO STRATEGICO NAZIONALE 2007 – 2013 PROGRAMMA OPERATIVO F.E.S.R. CAMPANIA 2007/2013
"OBIETTIVO OPERATIVO 1.9 "Attività A)

POTENZIAMENTO E IMPLEMENTAZIONE DI SERVIZI INNOVATIVI FINALIZZATI A PROMUOVERE E A MIGLIORARE LA CONOSCENZA E LA FRUIBILITA' DEL SISTEMA CASTELLI di STORIA MANIERI, MUSEI e RECETTIVITA' di PREGIO E MESSA A SISTEMA DEL PATRIMONIOSTORICO/CULTURALE/ARCHEOLOGICO ED ENOGASTRONOMICO DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Tav_ C1 Caratteristiche tecniche delle forniture dei servizi specialistici

RAPPRESENTAZIONE	DATA	REVISIONE Agosto 2014

IL PR GETTISTA

CONSULENZ SPECIALISTICA

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

ANAGRAFICA Progetto

PROGETTO n°___P7

Formattato: Rientro: Sinistro: 0 cm

CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE FORNITURE DEI SERVIZI SPECIALISTICI

Il presente progetto prevede le forniture e prestazioni e dei servizi specialistici di seguito indicati:

a) PROGETTAZIONE TECNICA/STRUTTURALE DI UN PORTALE WEB, comprensivo di fornitura del Content Management System (CMS), Web Services per comunicazione tra Applicazione e CMS, Hosting, Traduzione e integrazione nel sito dei testi tradotti Applicazioni web Mobile
b) SVILUPPO APPLICAZIONE PER TAVOLO INTERATTIVO comprensivo di: Realizzazione contenuti virtuali, video e audio e Fornitura di un Tavolo Interattivo multi-touch orizzontale da 42" e relativo PC di funzionamento,
c) IMPLEMENTAZIONE SISTEMA DI CRM _Customer Managemet System
d) SVILUPPO APPLICAZIONE PER SERIOUS GAME
e) SVILUPPO APPLICAZIONE REALTA' AUMENTATA

Di seguito saranno elencati i requisiti funzionali e tecnici definiti per gli strumenti oggetto della fornitura:

a) **PROGETTAZIONE TECNICA/STRUTTURALE DI UN PORTALE WEB**

il portale sarà basato sulle più recenti tecnologie di multicanalità, che abbiano il loro core in uno strumento web facilmente mantenibile ed estendibile. In particolare la flessibilità della gestione dei contenuti dovrà essere realizzata attraverso un Content Management System (CMS). La piattaforma di gestione dei contenuti in particolare garantirà:

- creazione e gestione di gruppi di utenti e assegnazione dettagliata di permessi per la distribuzione delle mansioni, e quindi gestione di un predeterminato Workflow documentale che possa consentire l'inserimento, la modifica, l'approvazione e la pubblicazione dei contenuti sulla base dei ruoli definiti dal Progetto;
- semplicità di inserimento dei testi (paragonabile ad un normale strumento di trattamento testi come per esempio Microsoft Word), ottimizzazione della raccolta di informazioni e miglioramento dei servizi distribuiti;
- totale indipendenza degli aspetti grafici e strutturali dai dati e informazioni, al fine di garantire la massima navigabilità e conseguentemente migliorare la reperibilità delle informazioni da parte degli utenti, con un indubbia valorizzazione dei contenuti.

Al fine di promuovere le caratteristiche turistico-culturali dell'area, il portale consentirà all'utente di esplorare i contenuti sia attraverso una navigazione su mappe georeferenziate che attraverso i servizi presenti nelle diverse aree.
Il portale avrà un design che unisce un forte impatto grafico con una navigazione facile e usabile e aperto all'integrazione con i social network, dando al navigatore una notevole esperienza d'uso ed una forte propensione al contatto con il territorio, accrescendone l'immagine ed il valore per l'utente.

Le principali caratteristiche saranno le seguenti:

a) **semplicità e intuitività** nell'aspetto grafico e nella navigazione di pagine e contenuti;
b) **interattività**: dovrà consentire lo scambio di dati, di idee e lavoro condiviso attraverso l'utilizzo di strumenti di collaborazione online come i social network;
c) **distribuito**: accessibile attraverso la rete Internet a tutti gli utenti;
d) basato su **tecnologie di scripting lato server**, per la generazione di pagine web dinamiche e sempre aggiornate;
e) dotato di strumenti di **Tagging dei contenuti** per la catalogazione e ricerca degli argomenti trattati;
f) dotato di **una struttura modulare,** finalizzata ad agevolare l'inserimento dei contenuti e impaginazione da parte della redazione;
g) dotato di un **sistema di amministrazione web-based** per la gestione dei contenuti e delle funzionalità che consente l'aggiornamento e il monitoraggio degli accessi al sistema;
h) **collegato ai principali siti web esistenti** di promozione turistica dell'area:
i) per il layer di presentazione dovranno essere impiegate le seguenti tecnologie: **HTML 5** come linguaggio di base per la creazione delle pagine; **CSS 3** come linguaggio per la creazione dei fogli di stile; **Javascript (JQuery)** come linguaggio di scripting per la creazione di animazioni ed effetti grafici;
j) per il layer di business logic del sito saranno impiegate le seguenti tecnologie: **.NET (C#), PHP** oppure **Java** come linguaggio di programmazione per la realizzazione dei componenti dinamici del sito e del CMS attraverso framework open come Grails; **IIS** Internet Information Server oppure **Tomcat**: come web server; **SQL Server 2008** , **PostgreSQL.** oppure **Mysql** come database relazionale.

La Progettazione prevede la fornitura dei seguenti servizi aggiuntivi

WEB APP
I contenuti e le principali funzionalità del Portale saranno accessibili anche tramite dispositivi portatili, grazie alla realizzazione di 1 applicazioni disponibili per smartphone e tablet con piattaforma iOS e Android.
Nello specifico, l' Applicazione fornirà agli utenti informazioni sotto forma di video, immagini, testi ed audio e informazioni e notizie in tempo reale attraverso sistemi di RSS Really Simple Syndication. Offrirà agli utenti la possibilità di effettuare prenotazioni direttamente dai propri device portatili (tale funzionalità dovrà essere realizzata mediante la creazione di Web services che saranno progettati in modo che la app comunichi alle strutture la prenotazione che dovrà essere completata via mail). Avrà altresì la funzione di geolocalizzare l'utente e individuare la sua posizione rispetto all'offerta ed offrire agli utenti la possibilità di contribuire al miglioramento del servizio tramite l'invio di feedback, nonché consentire di utilizzare QR Code in specifici punti d'interesse.

TRADUZIONE E INTEGRAZIONE NEL SITO DEI TESTI TRADOTTI

La traduzione dei testi in lingua inglese sarà effettuata nel rispetto dei seguenti requisiti:

- traduzione a cura di un traduttore di madrelingua inglese;
- adattamento dei testi originali in funzione del particolare canale di comunicazione prescelto (internet);
- tono della comunicazione adeguato ai requisiti stilistici e alle aspettative degli utenti anglofoni;
- eventuale adeguamento linguistico, culturale e di comunicazione delle componenti grafiche del sito;
- traduzione di parole chiave, titoli e descrizioni in funzione delle esigenze di posizionamento sui motori di ricerca e directory.

FORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE

Sarà assicurata la fornitura dei seguenti servizi formativi:

- intervento formativo per l'amministratore di sistema di almeno 8 hr;
- intervento formativo per le redazioni periferiche di almeno 6 hr;

Dovrà inoltre essere fornita la seguente documentazione:

- manuale operativo con sezioni differenziate per l'amministratore di sistema (creazione e aggiornamento delle sezioni della info-architettura, gestione degli utenti) e per le redazioni periferiche (inserimento e gestione dei contenuti);
- documentazione delle strutture dati;
- dichiarazione dei diritti concessi sugli strumenti software e sulle risorse informative gestite;
- dvd contenente le fotografie digitali commissionate.

HOSTING

Nelle forniture è compreso il servizio di hosting della durata di un (1) anno , cioè lo spazio web necessario ad ospitare il sito, che dovrà avere i seguenti servizi inclusi:

- dominio incluso
- spazio illimitato
- volume traffico illimitato
- servizio antivirus e antispam
- backup giornaliero
- caselle email illimitate

SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE (MAC)

È prevista la fornitura di un servizio di Help Desk per la durata di 6 mesi che fornisca assistenza per il funzionamento del portale, della web app. L'Help Desk (tramite numero verde o dedicato e mail di assistenza) gestirà:

- richieste informative e di supporto sull'utilizzo del software,
- segnalazione di malfunzionamenti.

Il servizio di manutenzione MAC sarà attivato dall'Help Desk, con lo scopo di intervenire sul software applicativo per soddisfare diverse tipologie di esigenze:

- rimuovere le cause e gli effetti dei malfunzionamenti identificati sulla base di test e/o di segnalazioni degli utilizzatori dei sistemi (interventi correttivi);
- preservare l'efficienza dei sistemi al variare delle condizioni del contesto di utilizzo che provocano un degrado delle performance dei sistemi, in particolare nell'accesso ai dati;
- mantenere l'aderenza del software applicativo alla evoluzione dell'ambiente software di base e dell'infrastruttura tecnologica che ospita il sistema.

SERVIZI REDAZIONALI PER LA PUBBLICAZIONE DEI CONTENUTI

I servizi redazionali per la pubblicazione di contenuti comprenderanno tutto ciò che è necessario per garantire la fruibilità delle informazioni (produzione, rielaborazione e integrazione di tutte le informazioni testuali e di altro genere necessarie a documentare esaustivamente le varie sezioni del portale e delle applicazioni, adattamento grafico, conversione formati, link alle varie banche dati, ecc.), compreso dunque il recupero, anche attraverso collegamenti, e la rielaborazione delle risorse informative disponibili e/o fornite dalle Amministrazioni, inerenti il territorio amministrato.

Eliminato: a

b) SVILUPPO APPLICAZIONE PER TAVOLO INTERATTIVO

Il servizio prevede la realizzazione di un'applicazione che consenta la visualizzazione di una mappa del territorio coinvolto con la suddivisione nelle principali zone (5 POI) . Toccando lo schermo in corrispondenza di una delle zone, l'utente dovrà visualizzare una foto identificativa della zona prescelta, toccando la quale avrà accesso a un menù di possibilità che gli consentiranno di ricevere informazioni generali e di dettaglio. Si dovranno disegnare possibili itinerari da includere nell'applicazione. Le principali sezioni con cui gli utenti dovranno poter interagire sono:

- Irpinia da gustare: deve consentire di visualizzare l'elenco dei prodotti tipici suddivisi per categoria, in modo che l'utente possa selezionare i prodotti di interesse e conoscerne caratteristiche.
- Notizie ed Eventi: per ricevere notizie ed informazioni utili relative ai principali eventi in programma.
- Trova Servizio (Ospitalità): Tale funzionalità dovrà essere finalizzata alla visualizzazione delle strutture ricettive presenti sul territorio in modo da permettere al turista di scegliere quelle di proprio interesse.
- Come Arrivare: Tale sezione dovrà fornire un concreto aiuto al turista che ricerca la soluzione ideale non solo per arrivare in uno dei 5 Castelli, ma anche per aggiornarvi ottimizzando gli spostamenti da una località all'altra. L'utente dovrà avere a disposizione l'applicazione con tutte le informazioni e i riferimenti necessari per muoversi in autobus, automobile e treno.
- L'applicazione dovrà inoltre essere arricchita da alcune funzionalità tipiche dei games come Puzzle e Cartoline Virtuali.

Oltre alla realizzazione dell'applicazione il servizio prevede Fornitura la fornitura di Touch screnn da 42" Full HD LED completo di PC di funzionamento e posa in opera nei locali indicati dalla Committenza, ognuno nei cinque distinti castelli.

Infine fanno parte della fornitura

SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE (MAC)

È prevista la fornitura di un servizio di Help Desk per la durata di 6 mesi che fornisca assistenza per il funzionamento dell'applicazione e del hardware installato. L'Help Desk (tramite numero verde o dedicato e mail di assistenza) gestirà:

- richieste informative e di supporto sull'utilizzo del software,
- segnalazione di malfunzionamenti.

Il servizio di manutenzione MAC sarà attivato dall'Help Desk, con lo scopo di intervenire sul software applicativo per soddisfare diverse tipologie di esigenze:

- rimuovere le cause e gli effetti dei malfunzionamenti identificati sulla base di test e/o di segnalazioni degli utilizzatori dei sistemi (interventi correttivi);
- preservare l'efficienza dei sistemi al variare delle condizioni del contesto di utilizzo che provocano un degrado delle performance dei sistemi, in particolare nell'accesso ai dati;
- mantenere l'aderenza del software applicativo alla evoluzione dell'ambiente software di base e dell'infrastruttura tecnologica che ospita il sistema.

SERVIZI REDAZIONALI PER LA PUBBLICAZIONE DEI CONTENUTI

I servizi redazionali per la pubblicazione di contenuti comprenderanno tutto ciò che è necessario per garantire la fruibilità delle informazioni (produzione, rielaborazione e integrazione di tutte le informazioni testuali e di altro genere necessarie a documentare esaustivamente le varie sezioni del portale e delle applicazioni, adattamento grafico, conversione formati, link alle varie banche dati, ecc.), compreso dunque il recupero, anche attraverso collegamenti, e la rielaborazione delle risorse informative disponibili e/o fornite dalle amministrazioni, inerenti il territorio amministrato.

c) SVILUPPO IMPLEMENTAZIONE SISTEMA DI CRM _Customer Managemet System

Nella gestione dei servizi si avrà un orientamento al concetto di **Customer relationship management** (CRM) o Gestione delle Relazioni coi Clienti, legato al concetto di fidelizzazione dei clienti. In un'impresa "Market-oriented" il mercato non è più rappresentato solo dal cliente ma dall'ambiente circostante, con il quale l'impresa deve stabilire relazioni durevoli di breve e lungo periodo, tenendo conto dei valori dell'individuo/cliente, della società e dell'ambiente. Quindi l'attenzione verso il cliente è cruciale e determinante. Per questo vanno pianificate e implementate apposite strategie per gestire una risorsa così importante. Si ritiene, vista la struttura del Sistema Castelli di Storia, costituita da 5 sedi staccate di una stesse unità organizzativa fondamentale l'approccio proprio del **customer relationship management al fine di** pianificare e implementare apposite strategie per gestire una risorsa così importante.

Consci del fatto che porre l'attenzione ad un modo di gestione proprio del CRM non equivale a dotarsi di un sistema informativo, la fornitura del servizio specialistico in oggetto dovrà porre particolare attenzione al concetto strettamente legato alla strategia, alla comunicazione, all'integrazione tra i 5 nuclei del Sistema Castelli, alle persone ed alla cultura, che porre il cliente / ospite al centro dell'attenzione.

L'applicazione software fornita servirà a tenere in contatto il Sistema Castelli di Storia con la clientela, a intercettare particolari flussi turistici, a fidelizzare gli ospiti dei singoli castelli ed offrire un servizio unico e completo, a inserire le loro informazioni nel database e a fornire loro modalità per interagire in modo che tali interazioni possano essere registrate e analizzate.

In particolare quindi la fornitura del servizio prevede:

- la customizzazione della web-application attraverso un sistema customer relationship management (CRM) preferibilmente Open Source e coperta da licenza GPL v3. Oltre ad un super user il sistema dovrà garantire il singolo accesso dai 5 castelli e l'intera struttura dei dati dovrà essere funzionale alle specifiche esigenze del Sistema Castelli, specifiche che saranno individuate ed opportunamente analizzate a seconda delle indicazioni dalla direzione lavori in fase di esecuzione del progetto. Il software potrà essere installabile on site oppure fruibile con la modalità SAAS.
- Formazione del personale relativo a 5 comuni all'utilizzo come user del sistema installato, almeno 8h totali.
- Formazione del personale relativo al Comune capofila come super user del sistema installato, almeno 4 ore.
- Realizzazione manuale operativo con sezioni differenziate per il super user e per le redazioni periferiche.
- Installazione di personal computer nelle 5 sedi del Sistema castello, per l'utilizzo del CRM

Specifiche tecniche **minime** richieste per i personal computer

	Descrizione
Tipologia PC	Desktop
	Processore
Tipo di processore	Intel Core i3 o similari
Velocità del processore in GHz	1,7
	Memoria RAM
Tipo di RAM	DDR3 SDRAM
Capacità RAM in Gb	4
	Hard disk
Capacità hard-disk-GB	1000
Capacità Flash Memory-GB	8
Partizione di ripristino	Con
Dimensione partizione ripristino-GB	35
	Adattatore Grafico
Modello scheda grafica	Intel HD (fino a 1,7 GB) o similari
	Display
Tipo di monitor	Monitor LED
Dimensione schermo-pollici	20
	Audio
Tipo di scheda Audio	Console Beats Audio o similari
Casse acustiche	Con
	Connettività
Wireless	Con
Tipo Wi-Fi	Mini scheda combo (2x2) 802.11 a/c, dual band, supporto WiDi/Wifi Direct o similari
Bluetooth	Bluetooth 4.0
Memory card slot	Lettore di schede di memoria 3 in 1
	Accessori
Tipo tastiera	Wireless
Mouse	Wireless
	Sistema Operativo - Software
Famiglia Sistema Operativo PC	Windows 7 o 8
Descrizone Sitema Operativo	64 bit
Software installati	Partizione di ripristino (consente di ripristinare separatamente sistema, applicazioni e driver); Riallocazione opzionale della partizione di ripristino; Strumento per la creazione di CD/DVD di ripristino; Software antivirus aggiornato al 2015 (live update per 60 giorni)

Formattato: Inglese (Regno Unito)

Formattato: Inglese (Regno Unito)

Formattato: Inglese (Regno Unito)

Formattato: Inglese (Regno Unito)

Formattato: Inglese (Regno Unito)

Formattato: Inglese (Regno Unito)

Formattato: Inglese (Regno Unito)

Formattato: Inglese (Regno Unito)

Formattato: Inglese (Regno Unito)

Formattato: Inglese (Regno Unito)

Eliminato: -

d) **SVILUPPO APPLICAZIONE PER SERIOUS GAME**

I serious game (lett. "giochi seri") sono giochi digitali che non hanno principalmente uno scopo di intrattenimento, ma contengono elementi educativi. Generalmente i serious game sono strumenti formativi e idealmente gli aspetti seri e ludici sono in equilibrio. Al centro dell'attenzione del servizio ipotizzato sta la volontà di creare un'esperienza formativa efficace e piacevole, mentre il genere, la tecnologia, il supporto e il pubblico varia.

I serious game oggi trovano applicazioni in numerosi contesti, in ambito civile per la formazione aziendale, per le campagne di educazione e di sensibilizzazione, nonché in varie attività promozionali e campagne sociali. **Quindi l'obbiettivo del servizio specialistico in essere è quello di accostare il concetto del Serious game, che grazie alla tecnologia e al gioco ci permetterà nel caso dei Castelli di Storia di apprendere informazioni sui 5 manieri e sul loro territorio, al nuovo concetto del Advergame.**
Con tale termine si intende l'uso di un gioco per pubblicizzare un prodotto, il prodotto "Sistema dei Castelli di Storia…".
Nello specifico quindi il servizio specialistico prevede la realizzazione di un app game con le seguenti caratteristiche:

- Il gioco sarà sviluppate per la tecnologia mobile, quindi installabile sui dispositivi portatili quali Tablet e smartphone di ultima generazione.
- Il gioco per la sua natura di Advergame dovrà essere accessibile al più ampio pubblico possibile, per cui dovrà essere scaricabile dai principali market di applicazioni per smartphone, Play (android) e iTunes (apple)
- Il gioco per la sua natura di Serious game dovrà "insegnare" ai giocatori il "Sistema dei Castelli di Storia…", la storia dei manieri, del territorio, tramite logiche di gioco che saranno condivise con la direzione lavori durante la fase esecutiva.
- Il gioco prevederà la virtualizzazione e navigabilità degli ambienti, con la virtualizzazione fotogrammetrica dei 5 manieri, e di alcune delle principali sale interne degli stessi.
- Il gioco sarà del tipo FPS, dall'inglese First Person Shooter, dove lo scopo principale è quello di affrontare livelli ambientati in esterni o interni con la visuale di gioco che simula il punto di vista del personaggio principale (di cui l'espressione in prima persona).
- Il gioco dovrà contenere almeno due/tre livelli per ognuno dei 5 castelli.

Eliminato: il

e) **SVILUPPO APPLICAZIONE REALTA' AUMENTATA**

L'intervento proposto prevede la realizzazione di applicazioni tecnologicamente avanzate, integrate all'interno di attività divulgative e di promozione del Sistema Castelli di Storia e del Museo archeologico di Bisaccia, dei manieri e del territorio. L'intervento, quindi, mira a fornire strumenti interattivi che garantiscono la fruizione di informazioni e il coinvolgimento dell'utente ponendo particolare attenzione al ruolo didattico delle attività.

L'attività prevede la realizzazione di livelli informativi con caratteristiche di tipo testuale, audio, video ed eventuali oggetti 3D. Tali informazioni andranno ad integrare quanto già riportato dai pannelli descrittivi situati nei punti di interesse del percorso. Il visitatore, munito di apposito dispositivo, potrà visualizzare sul proprio display, a seconda di quanto inquadrato dal dispositivo, i livelli informativi inerenti i punti di interesse (POI) nelle sue immediate vicinanze.

Tale servizio potrà essere usufruito dai visitatori o tramite un proprio smartphone scaricando gratuitamente l'applicativo dal web, o tramite il noleggio gratuito di un tablet. L'applicazione sarà erogata su dispositivi mobili, smartphone o tablet, che utilizzano il sistema operativo Android 4.0 o superiore.

Attraverso questa esperienza, i dispositivi dedicati consentono così di vivere un percorso culturale personalizzato e minuzioso, dove la conoscenza del patrimonio artistico è arricchita da diverse informazioni, ottenute in corrispondenza dell'elemento reale da cui scaturiscono.

L'approfondimento di cui può godere il visitatore non è indotto, ma ognuno può scegliere un proprio percorso personale, per approfondire ciò che ritiene più interessante e interagire a seconda dei suoi desideri. Un'opportunità di scoperta e di svago che stimola l'interesse del visitatore e la sua fruizione interattiva delle opere. Ed è proprio in questa possibilità di interagire e di avere un ruolo attivo nella fruizione dell'arte che sta il cambiamento fondamentale apportato dall'utilizzo della tecnologia di realtà aumentata in ambito artistico e culturale.

Oltre all'interazione con la pannellatura interna al museo l'applicazione potrà essere utilizzata anche all'esterno del museo andando ad ampliare le informazioni relative a materiale divulgativo relativo al museo stesso e al maniero.

Esempio realtà aumentata outdoor – indoor (museo)