

Rende, lì 21/09/2015 – Prot. Nr. 286/2015/P

AVVISO

Richiesta migliore offerta per la realizzazione di un “Servizio di Integrazione di moduli di Brand Protection e Product Recommendation in una Piattaforma Digitale di Interoperabilità al supporto del Turismo”

Il Centro di Competenza ICT-SUD è il Soggetto Gestore del Polo di Innovazione nel settore delle Tecnologie dell'Informazione e delle Telecomunicazioni. Una delle specifiche attività del Polo è di promuovere la domanda di servizi innovativi di software in domini applicativi di grande impatto regionale attraverso la predisposizione di opportuni servizi tecnologici. In particolare, l'attività AT5.4 del Programma di Attività Definitivo del Polo ICT (Cfr Allegato 5/2011 disponibile sul sito del Polo alla pagina http://poloinnovazione.cc-ict-sud.it/wp-content/uploads/2012/02/Allegato-5_Poli-Innovazione_ver-2.6.pdf), è finalizzata alla promozione di domanda innovativa di sicurezza informatica presso organizzazioni pubbliche per lo sviluppo di nuove applicazioni tra cui protezione da alterazioni nel rilascio di servizi online. Nello specifico, il Polo ICT attribuisce grande importanza ai servizi tecnologici nel settore turistico, in quanto il turismo costituisce una risorsa strategica per la Regione Calabria, che lo ha incluso tra i settori regionali di specializzazione da rafforzare nella programmazione 2014-2020.

Tenuto conto che lo sviluppo di applicazioni software che sfruttino appieno le potenzialità di Internet e dei dispositivi mobili ha un ruolo sempre più cruciale a sostegno del settore turistico, all'interno delle attività del Polo d'Innovazione, ICT-SUD intende predisporre un servizio di supporto all'offerta e alla domanda turistica-culturale tramite la predisposizione di una Piattaforma Digitale di Interoperabilità tra i sistemi che erogano servizi digitali per il turismo in Calabria.

Per tale ragione, si chiede di formulare un'offerta per la realizzazione di moduli di brand protection e product recommendation da integrare nella Piattaforma sopra indicata, come illustrato in dettaglio nell'“Allegato Tecnico”.

Vi chiediamo di inviare entro le ore 12:00 del 5 Ottobre 2015, a mezzo posta certificata all'indirizzo: cc-ict-sud@pec.cc-ict-sud.it, una specifica Offerta economica, corredata da una Offerta tecnica e relativo Piano di Attività, dal Curriculum della società, dal CV in formato europeo della persona che indicherete come Coordinatore, di un CV breve (al massimo mezza pagina A4) per ciascuna delle persone chiave da impiegare nell'attività, da una dichiarazione ai sensi del DPR 445 del 28/12/2000 attestante che il soggetto proponente: 1) è iscritto al Registro Imprese; 2) è in regola con il pagamento dei contributi previdenziali e assicurativi 3) si impegna a garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei collaboratori che presteranno la propria attività lavorativa per il Servizio di cui trattasi presso la sede di lavoro in termini anche di adeguatezza degli ambienti di lavoro; 4) il possesso delle necessarie e specifiche competenze di ognuna delle figure professionali chiave che saranno impiegate nell'attività. Alla documentazione dovranno essere, altresì, allegati: una copia di un documento di identità in corso di validità del Rappresentante

Legale e l'elenco completo di tutti i documenti allegati. Tutta la documentazione dovrà essere firmata digitalmente.

La selezione dell'offerta sarà eseguita da una Commissione interna, preseduta dal Rappresentante Legale del Centro di Competenza ICT-SUD, che determinerà l'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base dei seguenti criteri di valutazione:

- OFFERTA TECNICA, alla quale sono attribuiti massimo 80 punti (Punteggio Tecnico, PT)
- OFFERTA ECONOMICA, alla quale sono attribuiti massimo 20 punti (Punteggio Economico, PE)

L'offerta economicamente più vantaggiosa risulterà quella dell'impresa che avrà raggiunto il punteggio complessivo (PC) più elevato, ottenuto dalla somma pesata dei punti attribuiti per ciascuno dei suddetti criteri di valutazione:

$$PC = PT + PE$$

Il Punteggio tecnico sarà attribuito nel seguente modo:

- Curriculum dell'Impresa: max 10 Punti
- Esperienze pregresse in attività simili a quelle oggetto del presente invito: max 3 Punti
- Qualità e completezza della Proposta tecnica: max 45 Punti
- Esperienza professionale del Coordinatore e del Personale che sarà impiegato per l'attività: max 7 Pt
- Qualità e completezza del Piano di Lavoro: max 5 Punti
- Grado di innovatività delle soluzioni proposte: max 10 Punti.

Il Punteggio economico sarà attribuito nel seguente modo:

$$PE = (C \text{ min}/C \text{ off}) * 20$$

ove:

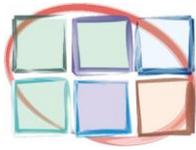
C min = offerta economica di importo più basso

C off = offerta economica del concorrente in esame.

Saranno escluse le offerte con punteggio tecnico inferiore a 48 punti e/o con offerta economica di importo superiore a 90.000 euro (oltre IVA se dovuta). Si procederà all'aggiudicazione anche in caso di ricezione di una sola offerta o di una sola offerta valida.

Il Pagamento della somma dovuta all'impresa aggiudicataria sarà regolata, previa presentazione di regolare fattura (ad eccezione del caso in cui l'aggiudicataria sia un soggetto aggregato al Polo o un socio di ICT-SUD, come illustrato in dettaglio nel seguito), in tre tranche:

- Il 20%, entro 45 giorni dalla sottoscrizione del contratto
- Il 70% alla consegna dei lavori.
- Il restante 10% dopo il collaudo.



In caso di aggiudicazione da parte di un soggetto aggregato al Polo o di uno dei soci del Centro di Competenza ICT-SUD, i costi dovranno essere determinati, valorizzati e rendicontati rispettando le modalità di rendicontazione fissate dalla Regione Calabria per il Programma del Polo di Innovazione e, in particolare, allegando i time-sheet mensili del personale impiegato nell'attività, con impegni indicati in ore giornaliere (rendicontazione al costo), controfirmati dal legale rappresentante dell'impresa. I soci di ICT-SUD e i soggetti aggregati al Polo sono già a conoscenza di dette modalità di rendicontazione.

Per maggiori informazioni contattare: Saverio Gravina, presso la sede di ICT-SUD, telefono 0984-492780 (366-4456634).

Il tempo massimo per la realizzazione e rilascio del prodotto oggetto del presente invito è pari a **45gg dalla data di stipula del contratto**. Entro detto termine dovranno essere effettuati il test ed il collaudo della piattaforma. Sarà applicata una penale di 125,00 euro per ogni giorno di ritardo nella consegna della piattaforma.

Entro il 22-12-2015, a lavori ultimati, l'impresa dovrà effettuare, con il coinvolgimento del Polo di Innovazione ICT, un evento di tipo dimostrativo finalizzato a promuovere il servizio presso gli operatori del settore turistico e sensibilizzare le Pubbliche Amministrazioni locali.

Il presente "Avviso" e relativo "Allegato Tecnico" saranno pubblicati sul sito del Polo di Innovazione per favorire la partecipazione di un ampio numero di soggetti.

Il Presidente di ICT-SUD
(prof. D Saccà)

ALLEGATO TECNICO

“SERVIZIO DI INTEGRAZIONE DI MODULI DI BRAND PROTECTION E PRODUCT RECOMMENDATING IN UNA PIATTAFORMA DIGITALE DI INTEROPERABILITÀ AL SUPPORTO DEL TURISMO”

PREMESSA

La polverizzazione dell'offerta turistica e l'assenza di uno standard digitale di riferimento, associato a una proposta differenziata per destinazioni su molteplici piattaforme istituzionali, regionali e locali, determina una perdita di competitività e deterioramento della qualità dell'offerta turistica. E' urgente, quindi, rispondere a questa perdita di competitività che sottrae risorse alla qualità del servizio e all'occupazione, agendo con misure in grado di creare un ecosistema digitale standardizzato e interoperabile che favorisca il contatto diretto tra domanda, sia B2B che B2C, ed offerta.

Inoltre, da un'analisi dell'iniziativa di Poste Italiane denominata “Kit del Turista”, si ritiene che tale modello possa generare un nuovo processo di messa a sistema degli operatori turistici, al fine di innovare il sistema turistico in Italia.

Per tali motivi, il Centro di Competenza ICT-SUD intende progettare una piattaforma digitale di interoperabilità che favorisca la messa in rete degli Operatori Turistici, privati e pubblici, offrendo servizi utili all'incoming turistico. Due aspetti innovativi di una piattaforma d'interoperabilità di servizi digitali per il turismo sono costituiti da un modulo per la verifica di veridicità e affidabilità dei servizi e dei prodotti per il turismo (brand protection and social trust sub-system) e un modulo per il rilascio di raccomandazioni agli utilizzatori (recommendation sub - system), basato sulla loro profilazione.

Data questa premessa, gli attuali sistemi di supporto al turismo più diffusi, ad esempio TripAdvisor, Booking, Trivago, Venere, ecc., hanno funzioni di raccomandazione con un basso livello di personalizzazione, che prevedono molta interazione da parte del turista. In generale il processo di suggerimento può essere riassunto nel seguente schema:

- il turista sceglie la località di interesse;
- il sistema seleziona le strutture ricettive nell'intorno di quella località;
- il sistema ordina tali strutture secondo un proprio algoritmo di ranking;
- il turista scorre la lista ordinata e si informa sulle strutture per decidere dove prenotare.

La lettura di questa lista è molto onerosa. Infatti, è compito del turista cercare di scoprire perché il sistema suggerisce le strutture ricettive in lista.

Tipicamente, gli algoritmi di ranking si basano sulle recensioni di altri turisti che hanno visitato in precedenza i luoghi di interesse. Tali recensioni vengono raggruppate in semplici categorie

(viaggiatore singolo, coppie, comitive di amici, ...) che non rappresentano a pieno il profilo dei turisti, il che conduce ad una bassa personalizzazione del suggerimento turistico.

Uno dei principali problemi di questo tipo di processo è il fenomeno del rumore fraudolento. Sono molte le strutture ricettive che chiedono ad utenti "amici" di collaborare a migliorare la propria valutazione nel sistema di raccomandazione, tramite l'inserimento di recensioni mirate.

Dualmente, attraverso un meccanismo simile, molte altre strutture cercano di diffamare i concorrenti di mercato. Tutto ciò rappresenta un problema di grande dimensioni per i sistemi di supporto al turismo che non prevedono procedure di certificazione delle sorgenti informative.

Le tradizionali tecniche di certificazione sfruttano il supporto di determinate organizzazioni di riferimento dette Enti Certificatori. In particolare, per poter operare devono essere accreditati, intendendo con accreditamento l'attestazione e il riconoscimento, da parte di un organismo nazionale di accreditamento, di indipendenza (assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare), integrità, competenza e di mezzi e strutture per assolvere determinati compiti in conformità a specifiche norme. In Italia, l'ente unico di accreditamento è ACCREDIA il quale ha l'onere di valutare la competenza tecnica e l'idoneità professionale degli operatori di valutazione della conformità, per assicurare il valore e la credibilità delle certificazioni. In ogni caso, i costi necessari per usufruire del servizio possono essere onerosi.

DESCRIZIONE FUNZIONALE DEI SERVIZI DA REALIZZARE

Nell'ambito dello scenario in premessa, è di interesse realizzare una piattaforma informatica di supporto alle scelte del turista. Tale sistema deve realizzare due macro funzionalità:

1. suggerire al turista i punti di interesse e le strutture ricettive che più si adattano alle sue necessità e gusti;
2. dare una motivazione esplicita del perché del suggerimento proposto, certificando le fonti di informazioni che lo hanno determinato.

Per perseguire tali obiettivi, poiché la certificazione delle sorgenti informative, per come è intesa nella premessa, è impraticabile sul dominio di riferimento, è richiesto l'impiego di tecniche basate sull'analisi dei comportamenti e delle preferenze esibite dagli utenti della rete.

In quest'ottica, una fonte molto interessante di informazione è rappresentata dai Social Rating Networks (SRNs) in ambito turistico, ovvero quelle reti sociali che rappresentano un luogo di incontro dove gli utenti si riuniscono per condividere giudizi, pareri e valutazioni sui posti che hanno visitato da turisti (ad esempio TripAdvisor).

La piattaforma dovrà, quindi, analizzare e filtrare, dal rumore del Web e delle SRNs, le informazioni necessarie per offrire un sistema di raccomandazione personalizzato per il turista, rendendo disponibili i servizi elencati di seguito.

AUTENTICAZIONE

La piattaforma consentirà l'accesso al sistema e quindi ai servizi esposti solo previa autenticazione basata su una coppia username e password.

INSERIMENTO/AGGIORNAMENTO DATI

L'amministratore del sistema potrà inserire od aggiornare i dati comportamentali esibiti dagli utenti registrati al sistema e necessari per la corretta generazione del modello predittivo.

GENERAZIONE DEL MODELLO

La piattaforma genererà periodicamente il modello secondo una procedura di scheduling. Tuttavia, sarà possibile forzare l'avvio della procedura di generazione del modello sulla base dello stato attuale del dataset, tramite un apposito servizio esposto dal sistema.

SUGGERIMENTO PERSONALIZZATO DELLE STRUTTURE TURISTICHE

L'obiettivo in questo caso è dare un supporto all'utente nella ricerca in base ai suoi gusti e alle sue esigenze. Il sistema sarà in grado assegnare un indice valutazione alle strutture ricettive. Tale indice deve tenere conto solo delle informazioni di interesse per l'utente, in modo da poter offrire un meccanismo di raccomandazione personalizzato a grana fine. La raccomandazione deve, comunque, poter essere guidata da decisione contingenti dell'utente.

MOTIVAZIONI E CERTIFICAZIONE DELLE SORGENTI INFORMATIVE

La piattaforma deve dare una motivazione esplicita alla raccomandazione proposta, certificando il suggerimento come il risultato di un processo di elaborazione di fonti informative di fiducia. Il meccanismo di certificazione deve comunque rimanere interno al sistema, senza ricorrere all'utilizzo di servizi di terze parti di enti certificatori.

DESCRIZIONE DELLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA DA REALIZZARE

La piattaforma, partendo da una serie di fonti di dati attendibili in ambito turistico deve prevedere un modulo di acquisizione di informazioni da queste fonti che devono essere elaborate opportunamente da un successivo processo di estrazione e di semantificazione, ottenendo così un'informazione strutturata. L'informazione strutturata ottenuta alla fine del processo di elaborazione deve essere consultabile attraverso portali web e motori di ricerca specializzati nel settore turistico.

In particolare la piattaforma prevede la realizzazione dei seguenti moduli:

1. Modulo di acquisizioni delle informazioni da fonti dati attendibili attraverso un processo di crawling che permette la scansione del web alla ricerca di informazioni riguardanti il settore turistico.
2. Modulo di estrazione e semantificazione delle informazioni scaricate attraverso il processo di crawling. Questo modulo prevede una serie di workflow che permettono di elaborare e strutturare le diverse informazioni destrutturate che provengono dal processo di crawling.

In particolare per quanto riguarda il modulo di crawling, deve avere un'architettura altamente modulare per consentire di creare opportuni workflow per il reperimento di dati sul web.

Per quanto riguarda il Modulo di estrazione e semantificazione tra i diversi workflow sono previsti sia semplici processi di annotazione di parole chiave (Es. nomi di hotel, ristoranti, pizzerie, numeri telefoni ecc.) sia processi di annotazione più complessi come quelli semantici che devono essere supportati da dizionari e ontologie sviluppati in ambito turistico.

MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

La modalità di fruizione dei servizi della piattaforma per la certificazione delle fonti dati deve prevedere un Webservice che fornisca la possibilità di effettuare interrogazioni alle proprie API (Application Programming Interface).

Lo sviluppo di queste API, deve prevedere una serie di workflow che permettano di stabilire alla fine del processo se un'informazione proviene da una fonte dati attendibile al fine di certificare la stessa.

DOCUMENTAZIONE DA FORNIRE

L'Offerta Tecnica presentata dalle imprese dovrà specificare in maniera chiara:

- a. gli strumenti, la tecnologia e la metodologia utilizzati per la realizzazione del prodotto e la loro capacità di soddisfare i vincoli indicati;
- b. il metodo che verrà applicato nell'intero lavoro di realizzazione e la capacità dello stesso di soddisfare i vincoli indicati esplicitando anche la modalità di configurarsi rispetto al processo pilota.