



**REPUBBLICA ITALIANA
REGIONE SICILIANA
ASSESSORATO DEL TURISMO DELLO SPORT E DELLO SPETTACOLO
DIPARTIMENTO DEL TURISMO DELLO SPORT E DELLO SPETTACOLO
SERVIZIO 1 COMUNICAZIONE**

**AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO
PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI AFFERENTI LA GESTIONE DEL SITO WEB
VISITSICILY.INFO E IL SUPPORTO ALLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

PREMESSA

Tra i compiti istituzionali di questa amministrazione l’attività di comunicazione per lo sviluppo e la valorizzazione della filiera turistica e per la promozione della destinazione Sicilia riveste un ruolo predominante. A tale scopo ci si avvale di strumenti di comunicazione digitale (sito web e canali social media), di campagne promo-pubblicitarie mirate sui tradizionali mass media e sul web, di campagne outdoor e di collaborazioni con altre istituzioni (Ministero del Turismo, Enit...) e con operatori del settore.

Con deliberazione n. 376 del 14/11/2024 la Giunta Regionale ha apprezzato la realizzazione di iniziative che, attraverso le sopracitate attività, favoriscono la destagionalizzazione dei flussi turistici e l’allungamento della stagione.

È pertanto intendimento di questa Amministrazione avviare un’indagine di mercato al fine di individuare i soggetti con cui procedere a negoziazione per il successivo affidamento dei servizi tecnico-specialistici di supporto a quanto sopra citato, ai sensi dell’art. 50, comma 1, lettera b) del D. Lgs. 36/2023 (Codice degli appalti).

Il presente Avviso non avvia alcuna procedura competitiva tra gli operatori che manifesteranno il proprio interesse, non presuppone la formazione di una graduatoria di merito o l’attribuzione di punteggi, né costituisce proposta contrattuale, ma ha il solo scopo di individuare gli operatori economici da invitare per un’eventuale successiva richiesta di offerta.

SOGGETTI CUI È RIVOLTO L’AVVISO

Possono partecipare i soggetti di cui all’art. 65 del D. Lgs. n. 36/2023 (Codice) che abbiano realizzato, nel triennio antecedente alla data di pubblicazione del presente avviso, almeno un progetto di gestione e implementazione di siti web di promozione turistica del territorio per conto di pubbliche amministrazioni di competenza almeno sovracomunale, specificandone gli importi, le date, i committenti e il dettaglio dei servizi svolti che dovranno comprendere almeno quanto segue:

- descrizione e valorizzazione dell’offerta turistico-culturale delle destinazioni
- elaborazione di itinerari e proposte di viaggio.

Gli operatori economici partecipanti dovranno essere abilitati (o procedere all’iscrizione) alla Piattaforma “Tutto Gare – SITAS”.

RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO (RUP)

Responsabile del progetto, nominato ai sensi dell’art. 15 del D. Lgs. n. 36/2023 è il Dirigente del Servizio 1 – Comunicazione – Dott.ssa Daniela Lo Cascio.

OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Oggetto dell’affidamento saranno i servizi di supporto tecnico-specialistici necessari alla gestione e all’aggiornamento del sito web di promozione turistica *visitsicily.info*, al mantenimento dell’interoperabilità dello stesso con il sito web del Ministero del Turismo *italia.it* (tramite la piattaforma applicativa TDH022), alle attività di promozione sui canali social media di interfaccia, al miglioramento della *web reputation*, alla realizzazione di campagne promo-pubblicitarie sui tradizionali *mass media* e sul *web* e alla partecipazione a

borse e fiere del turismo, nonché nei rapporti di collaborazione con istituzioni, testate giornalistiche e vari stakeholder, come di seguito dettagliato.

Gestione e aggiornamento del sito web di promozione turistica *visitsicily.info*

Visitsicily.info è il sito web di promozione digitale del Dipartimento del Turismo, dello Sport e dello Spettacolo della Regione Siciliana e si pone come strumento fondamentale per la comunicazione e il marketing territoriale della destinazione Sicilia.

A seguito di interventi di potenziamento, *restyling* del tema e riorganizzazione delle architetture, il sito è oggi disponibile in 4 lingue: italiano, inglese, francese e spagnolo.

Il sito utilizza il software CMS Wordpress 6.7, il tema AVADA ed è progettato in chiave "mobile first".

Sono presenti 446 contenuti redazionali nelle quattro lingue previste, in linguaggio stile *storytelling* riguardanti attrazioni, luoghi, sapori, curiosità, tradizioni e itinerari.

Tutti i contenuti sono georeferenziati con presentazione su mappa e organizzati per categorie.

La libreria media conta la presenza di oltre 6.638 immagini.

Grafica e contenuti sono progettati e predisposti "Seo Friendly" per essere indicizzati dai motori di ricerca e per essere condivisi sui Social Network.

La gestione e la conduzione delle infrastrutture e dei pacchetti applicativi installati sul sito web visitsicily.info sono affidate a Sicilia Digitale S.p.A., società partecipata della Regione Siciliana, con cui l'operatore affidatario dovrà interfacciarsi.

L'amministrazione dispone altresì di una piattaforma progettata per garantire l'interoperabilità (TDH022 Connector) tra il sistema VisitSicily.info e il sito web del Ministero del Turismo Italia.it.

Il servizio richiesto include:

a) Servizi di redazione per la produzione e la gestione di contenuti adatti al web da svolgersi sulla base di un piano editoriale da concordare con il committente. In particolare si richiedono le seguenti attività:

- Produzione e/o revisione, con successiva pubblicazione, dei contenuti editoriali necessari all'aggiornamento del sito

- Traduzioni certificate dei nuovi contenuti e degli aggiornamenti sui contenuti già presenti sul sito, da produrre in 3 lingue (inglese, francese, spagnolo). La fornitura include il servizio di traduzione dei contenuti destinati alla piattaforma TDH e delle brevi didascalie redatte per i canali social istituzionali.

b) Mantenimento e gestione dell'interoperabilità (TDH) con il sito web del Ministero del Turismo, assicurando il corretto funzionamento della succitata piattaforma dedicata e intervenendo per adeguarla prontamente nel caso di aggiornamenti alle linee guida emanate dal Ministero. Il fornitore avrà la responsabilità di creare/adeguare i contenuti (anche in lingua straniera), gestendone il caricamento e l'invio e garantendo che siano conformi agli standard richiesti.

c) Produzione di almeno 200 nuove immagini fotografiche in alta risoluzione da associare ai contenuti editoriali sia di nuova produzione che già esistenti. Le immagini inserite dovranno essere tutte accompagnate da dichiarazione di liberatoria che ne garantirà il libero utilizzo, illimitatamente nel tempo e per tutte le necessità promozionali della Regione.

d) Ottimizzazione SEO con azioni mirate ad aumentare la performance dei contenuti testuali e multimediali, della struttura del sito, degli indirizzi web di pagina (url), dell'accessibilità delle informazioni, per l'ottenimento di un buon posizionamento organico nei risultati di ricerca con alti punteggi di indicizzazione.

e) Fornitura delle statistiche sul traffico web in conformità alle normative vigenti sulla privacy e il trattamento dei dati (GDPR).

f) Aggiornamento dei contenuti relativi all'informativa sulla privacy e al trattamento dei dati, in conformità con la normativa vigente.

g) Aggiornamento e mantenimento del sito secondo i criteri di accessibilità e usabilità, in conformità alle linee guida della normativa vigente previste per i siti web della Pubblica Amministrazione, per permettere all'utenza, anche con disabilità, di accedere in modo semplice e intuitivo attraverso i principali motori di ricerca, da altri

canali digitali (social, blog...) e da tutti i dispositivi.

h) Gestione e revisione della homepage, delle pagine interne, sezioni, banner, tassonomie e quant'altro necessario per l'ordinaria conduzione del sito web VisitSicily. La revisione dovrà essere effettuata in modo da adeguare la comunicazione web alle varie stagionalità, agli eventi ed essere in linea con le indicazioni, le politiche e le strategie di marketing territoriale dell'amministrazione committente.

i) Attività di Manutenzione Correttiva e Adeguativa (MAC), con lo svolgimento delle attività necessarie per garantire il corretto funzionamento del sito ed in particolare:

- Manutenzione correttiva. Attività per la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi software per la realizzazione e pubblicazione del sito. Supporto al collaudo in ambiente di test e allineamento del sistema di esercizio.
- Manutenzione adeguativa. Attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente), con particolare riferimento alle evoluzioni dovute a modifiche normative e/o all'aggiornamento delle release dei prodotti open source utilizzati nella soluzione. L'eventuale aggiornamento di versione dei prodotti software utilizzati dovrà essere concordato, nei tempi e nei modi, con l'amministrazione committente.

l) Attività di Manutenzione evolutiva (MEV), con interventi finalizzati ad adeguare il sito web alle esigenze promozionali e di marketing dell'amministrazione committente e al mercato turistico in continua evoluzione.

Si richiedono in particolare interventi atti a:

- Intercettare e soddisfare le nuove tipologie d'utenza (millennials, generazione Z, ecc.) in termini di contenuti (multimedialità) e dispositivi di accesso
- Introdurre innovazione tecnologica per mantenere alto il livello di competitività
- Migliorare in modo ciclico il posizionamento sui motori di ricerca (SEO)
- Attivare un sistema per la raccolta dei dati di profilatura del Turista e fornire report statistici
- Gestione di eventuali nuovi Asset turistici, con introduzione di sezioni dedicate
- Ottimizzazione delle funzioni esistenti (i.e. sistema di ricerca) e realizzazione di nuove funzionalità
- Revisione Tassonomia/Ontologia dei contenuti, da attuare anche tenendo presente le indicazioni del TDH
- Evoluzione delle Form di gestione contenuti (CMS– servizi di back end).

Supporto alle attività di promozione sui canali social media istituzionali di interfaccia al sito web visitsicily.info

Il servizio richiesto consiste nel supporto alla gestione della comunicazione integrata sui canali social media istituzionali di Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest e YouTube.

Sui profili si dovranno produrre da 1 a 3 post giornalieri, creando e condividendo *stories* con l'obiettivo di promuovere il territorio e diffondere eventi e notizie di interesse turistico. Nello specifico, le pagine dovranno essere curate con la pubblicazione quotidiana di immagini e video di alta qualità, selezionati tra quelli forniti dai follower e contenenti il tag o l'hashtag #visitsicily. I contenuti multimediali dovranno essere accompagnati da didascalie ad alto contenuto informativo, create in stile storytelling e tradotte in lingua inglese, francese e spagnola. Dovranno essere condotte, inoltre, rubriche settimanali e contest per la fidelizzazione dell'utente. L'interazione sulle piattaforme dovrà essere garantita in tempo reale per tutti i giorni della settimana, inclusi i festivi, attraverso i DM e facendo il meno possibile ricorso a messaggi preimpostati.

Il servizio richiesto, finalizzato alla crescita della community (sia in termini numerici che come sviluppo e potenziamento dell'engagement), alla cura e sviluppo della rete organica dei profili social, alla permanenza del brand VisitSicily nelle top list social del panorama nazionale e internazionale in ambito turistico, comprenderà dunque la gestione quotidiana dei social media VisitSicily, in modo da rispondere alle esigenze comunicative dell'istituzione ed essere sempre al passo con gli sviluppi tecnologici e mediatici offerti dal web e dai social network, destando interesse e ampliando la visibilità dell'offerta turistica regionale attraverso:

- Messa in atto di una social media strategy a lungo termine, condivisa con l'amministrazione committente, che preveda metodologie, organizzazione del lavoro, linee guida e attività da realizzare nell'arco della durata del contratto di affidamento, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati

- Predisposizione di un piano editoriale a cadenza mensile
- Adozione dello stile, del linguaggio, del mood e della metodologia di storytelling che contraddistinguono VisitSicily nel panorama social turistico, proseguendo sulla scia di quanto fatto fino ad oggi e rafforzando gli elementi identificativi della regione Sicilia, dei suoi valori e del suo duplice ruolo di istituzione e “destinazione turistica”.

L'affidatario del servizio dovrà altresì provvedere a quanto necessario per la partecipazione alle campagne *branded content social media* promosse dal Ministero del Turismo ed ENIT.

Campagne di sponsorizzazioni social (social ADV) tramite i profili istituzionali sulle piattaforme Facebook e Instagram

Creazione e attivazione di strategie di Social ADV, ovvero campagne pubblicitarie sponsorizzate sui social media di Facebook e Instagram, per aumentare la brand *awareness*, generare *lead* e migliorare la fedeltà al *brand* da parte del pubblico e dei Paesi target individuati.

L'affidatario dovrà garantire i seguenti servizi:

- Individuazione degli obiettivi di marketing in accordo con l'amministrazione committente
- Individuazione del pubblico e dei Paesi di riferimento
- Elaborazione di un piano editoriale
- Controllo e monitoraggio della campagna
- Gestione della reportistica.

La quota da destinare a dette sponsorizzazioni (non soggetta a successivo ribasso) dovrà essere pari a € 18.000,00 oltre IVA e anticipata dallo stesso affidatario.

Ottimizzazione dell'archivio digitale multimediale

Il Dipartimento del Turismo, dello Sport e dello Spettacolo attualmente gestisce un archivio di circa n. 5.000 foto (in formato jpg, tif e raw) e di circa n. 80 video, destinato alla promozione del territorio, per un uso sia interno (per le iniziative proprie) che esterno, per la condivisione dei contenuti con organi di stampa, operatori turistici e altri stakeholder.

Il servizio richiesto è quello di mantenere l'archiviazione di tutti i file video e foto già disponibili e di provvedere alla corretta catalogazione di quelli di nuova produzione, in modo da renderne immediata l'individuazione e garantirne la consultabilità e la condivisione anche con utenti esterni.

Miglioramento della web reputation

Il servizio richiesto comprende:

- Monitoraggio e analisi del *sentiment* relativo al brand “Sicilia” tramite appositi strumenti di sentiment analysis (talkwalker o affini) con particolare riferimento al settore turistico
- Setup, da effettuare di concerto con il Committente, di almeno 75 keyword incrociate con 10 categorie tematiche per 2 lingue (italiano e inglese) oltre alla mappatura delle fonti, anch'essa da concordare con il Committente
- Manutenzione, ovvero aggiornamento delle keyword e delle fonti qualora si rendesse necessario
- Attività reportistica sull'analisi qualitativa del *sentiment* da effettuare e fornire con cadenza mensile, che includa valutazioni e indicazioni strategiche relativamente alle keyword analizzate
- Ogni attività necessaria al miglioramento della brand reputation sul web.

Tutte le componenti del servizio sopra descritte includono la cessione dei risultati delle attività di analisi e di una licenza d'uso generale, non esclusiva, illimitata e irrevocabile per la documentazione realizzata.

Il servizio include la garanzia di rispetto della confidenzialità e dell'esclusività nell'utilizzo dei risultati dell'analisi che non potranno che essere usati che per gli scopi richiesti ed autorizzati dal Committente.

Servizi tecnico-specialistici di supporto nella realizzazione di campagne promo-pubblicitarie e nei rapporti di collaborazione con istituzioni, testate giornalistiche e vari stakeholder

I servizi richiesti consistono nelle seguenti prestazioni:

- Assistenza nelle attività connesse alla produzione di contenuti redazionali, slogan, didascalie, anche in lingua straniera, e nell'adattamento di contenuti multimediali
- Assistenza nelle attività di partecipazione a progetti che mirano alla promozione turistica della destinazione Sicilia in Italia e all'estero in collaborazione con altre istituzioni (Enit, Ministero del Turismo, altre Regioni...)
- Realizzazione grafica ed editoriale degli standard (brand guidelines) necessari per la produzione di nuovi materiali di comunicazione, atti a supportare l'attività istituzionale del Dipartimento
- Riadattamenti grafici ed editoriali per le inserzioni pubblicitarie sui tradizionali mass media, sul web, nelle campagne outdoor che caratterizzeranno le campagne di comunicazione avviate per tutta la durata del contratto
- Redazione di Comunicati Stampa in relazione alle specifiche esigenze comunicate dall'amministrazione committente.

Servizi di progettazione grafica dei materiali di comunicazione necessari alla partecipazione a borse e fiere del turismo inserite nel calendario approvato con D.A. n. 3986 del 26.11.2024

Nell'ambito delle attività promozionali finalizzate alla partecipazione della Regione Siciliana a fiere turistiche nazionali e internazionali, è prevista la realizzazione di materiali grafici per l'allestimento degli stand espositivi e per i pannelli pubblicitari, nonché per la distribuzione di materiale promozionale ai visitatori.

Il fornitore dovrà occuparsi delle seguenti attività di progettazione grafica.

Ideazione e sviluppo del concept grafico:

- Definizione di una linea grafica coerente con l'immagine istituzionale della Regione Siciliana e con il tema della specifica fiera o evento
- Creazione di soluzioni visive che valorizzino il patrimonio culturale, paesaggistico, enogastronomico e turistico della Regione Siciliana.

Elaborazione grafica di materiali per la stampa e la comunicazione visiva, tra cui:

- Banner, roll-up, fondali e altri elementi decorativi per l'allestimento dello stand.
- Brochure, flyer, mappe e schede informative destinate alla distribuzione ai visitatori.
- Eventuali grafiche digitali per schermi o pannelli luminosi all'interno dello stand.

Preparazione di file esecutivi per la stampa:

- Fornitura dei file in alta risoluzione, in formati compatibili con le specifiche tecniche indicate dal servizio di stampa.
- Controllo di qualità dei file (ad esempio: verifica delle dimensioni, del rispetto delle indicazioni cromatiche, delle tolleranze di taglio, ecc.).
- Adattamenti grafici richiesti per eventuali varianti o aggiornamenti successivi.

Conformità alle normative e alle linee guida istituzionali:

- Rispetto delle linee guida relative all'uso del logo della Regione Siciliana e degli altri elementi identificativi.
- Assicurare l'aderenza agli standard richiesti per eventi internazionali (es. lingue, formati).

Tutti i contributi prodotti dovranno essere sottoposti ad approvazione da parte del Committente prima della loro pubblicazione/utilizzo. L'affidatario, durante il periodo di esecuzione del servizio, dovrà inoltre fornire supporto e consulenza continuativa al Committente nell'attuazione della strategia generale di comunicazione, nell'utilizzo e nella cura dell'immagine coordinata delle campagne di comunicazione. In considerazione della natura del servizio oggetto del presente affidamento, il Dipartimento si riserva di richiedere all'affidatario con congruo preavviso eventuali modifiche, adattamenti, integrazioni alle soluzioni proposte, senza che questo possa comportare il diritto alla corresponsione di oneri aggiuntivi.

ONERI A CARICO DELL'AFFIDATARIO

Sarà a carico dell'affidatario ogni e qualsiasi onere relativo alla stipula contrattuale e all'esecuzione dei servizi richiesti, nonché a quanto altro previsto dalla normativa vigente.

L'affidatario dovrà garantire la messa a disposizione di risorse tecniche e professionali con elevato livello di competenza culturale, linguistica, tecnologica e di approfondita conoscenza dei sistemi e delle tecnologie utilizzate per lo svolgimento delle attività oggetto della fornitura.

DURATA E IMPORTO STIMATO DELL'AFFIDAMENTO

La fornitura dei servizi avrà la durata di un anno a partire dalla data di affidamento dell'incarico e il valore presunto degli stessi è stimato in complessivi € 130.000,00 oltre IVA, comprensivo di tutte le spese e degli oneri necessari alla completa esecuzione e consegna dei servizi a regola d'arte, nonché della proprietà dei prodotti realizzati e della cessione dei diritti d'autore, per gli utilizzi che il committente riterrà più opportuni. Tale importo include altresì la somma di € 18.000,00 oltre IVA da destinare alla campagna di sponsorizzazione (ADV), come specificato nel dettaglio del paragrafo "Oggetto dell'affidamento".

MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

I soggetti interessati potranno inviare la propria candidatura a partire dalla pubblicazione del presente avviso ed entro le ore 9:00 del quindicesimo giorno successivo alla pubblicazione stessa, esclusivamente attraverso la seguente PEC: dipartimento.turismo@certmail.regione.sicilia.it, riportando come oggetto l'intestazione del presente Avviso e trasmettendo specifica istanza (vedi allegato 1), firmata dal legale rappresentante con firma digitale e certificato di firma in corso di validità.

Le istanze inviate in tempi e/o con modalità diverse o difformi rispetto a quanto sopra indicato non saranno prese in considerazione.

TRATTAMENTO DATI

Tutti i dati personali trasmessi dai candidati con l'istanza di partecipazione alla selezione saranno trattati esclusivamente per le finalità di gestione della procedura di indagine e degli eventuali procedimenti di affidamento incarico.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE" o "GDPR"), si potranno acquisire le necessarie informazioni al seguente link:

<https://www.regione.sicilia.it/istituzioni/regione/strutture-regionali/assessorato-autonomie-locali-funzione-pubblica/dipartimento-funzione-pubblica-personale/altri-contenuti/privacy-e-trattamento-dati-personal>

Natura dei dati trattati

I dati oggetto di trattamento per le finalità sopra specificate, sono della seguente natura:

- dati personali comuni (es. anagrafici e di contatto);
- dati relativi a condanne penali e a reati (cd. "giudiziari") di cui all'art. 10 Regolamento UE, limitatamente al solo scopo di valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa applicabile ai fini della partecipazione alla gara e dell'aggiudicazione. Non vengono, invece, richiesti i dati rientranti nelle "categorie particolari di dati personali" (cd. "sensibili"), ai sensi di cui all'art. 9 Regolamento UE.

Consenso al trattamento dei dati personali

Acquisite le sopra riportate informazioni, con la firma e la partecipazione alla presente indagine di mercato, il legale rappresentante *pro tempore* del soggetto partecipante prende atto ed acconsente espressamente al trattamento come sopra definito dei dati personali, anche giudiziari, che lo riguardano. Il soggetto partecipante si impegna ad adempiere agli obblighi di informativa e di consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche (Interessati) di cui sono forniti dati personali nell'ambito della procedura di affidamento, per quanto concerne il trattamento dei loro dati personali, anche giudiziari, da parte della stazione appaltante per le finalità sopra descritte.

AVVERTENZE

Il presente avviso non costituisce avvio di procedura di gara pubblica né proposta contrattuale. È finalizzato esclusivamente all'espletamento di un'indagine conoscitiva e non comporta l'instaurazione di posizioni giuridiche né obblighi negoziali per l'Amministrazione che si riserva la possibilità di sospendere, modificare o annullare, in tutto o in parte, il procedimento avviato e di non dar seguito alle successive procedure di affidamento, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

La presentazione della proposta non costituisce prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento che invece dovrà essere dichiarato dall'interessato ed accertato dall'Amministrazione aggiudicatrice in sede di eventuale procedura di affidamento.

L'Amministrazione non è comunque in alcun modo obbligata a perfezionare l'affidamento qualora le istanze pervenute non fossero rispondenti alle esigenze indicate o fossero valutate non congrue.

Il responsabile del procedimento, nel rispetto del principio della parità di trattamento, potrà chiedere di produrre documenti supplementari e/o di fornire chiarimenti riguardo al possesso dei requisiti richiesti per la partecipazione.

Il presente Avviso sarà pubblicato sulla pagina del Dipartimento del Turismo dello Sport e dello spettacolo del sito web istituzionale della Regione Siciliana.

Ulteriori informazioni sulla procedura e chiarimenti possono essere richiesti ai seguenti indirizzi mail:

dipartimento.turismo@certmail.regione.sicilia.it

servizio1.turismo@regione.sicilia.it

IL RUP
Daniela Lo Cascio