



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

ADUNANZA N. 127 LEGISLATURA N. IX

DE/PR/ICT Oggetto: Approvazione delle linee guida per l'erogazione di servizi di booking-on-line sul sito regionale del turismo

Prot. Segr. 1023

Mercoledì 27 giugno 2012, nella sede della Regione Marche, ad Ancona, in via Gentile da Fabriano, si è riunita la Giunta regionale, regolarmente convocata.

Sono presenti:

- GIAN MARIO SPACCA Presidente
- PAOLO PETRINI Vicepresidente
- ANTONIO CANZIAN Assessore
- SANDRO DONATI Assessore
- PAOLO EUSEBI Assessore
- SARA GIANNINI Assessore
- MARCO LUCHETTI Assessore
- PIETRO MARCOLINI Assessore
- LUCA MARCONI Assessore
- ALMERINO MEZZOLANI Assessore

Constatato il numero legale per la validità dell'adunanza assume la Presidenza il Presidente della Giunta regionale Gian Mario Spacca. Assiste alla seduta il Segretario della Giunta regionale Elisa Moroni.

Riferisce in qualità di relatore: Il Presidente Gian Mario Spacca. La deliberazione in oggetto è approvata all'unanimità dei presenti.

NOTE DELLA SEGRETERIA DELLA GIUNTA

Inviata per gli adempimenti di competenza

- alla struttura organizzativa: _____
- alla P.O. di spesa: _____
- al Presidente del Consiglio regionale
- alla redazione del Bollettino ufficiale

Il _____

L'INCARICATO

Proposta o richiesta di parere trasmessa al Presidente del Consiglio regionale il _____

prot. n. _____

L'INCARICATO



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

OGGETTO: Approvazione delle linee guida per l'erogazione di servizi di booking-on-line sul sito regionale del turismo.

LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il documento istruttorio, riportato in calce alla presente deliberazione, predisposto dal responsabile del procedimento, dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono pienamente condivisi, di deliberare in merito;

VISTA la proposta del Dirigente del Servizio Internazionalizzazione, Cultura, Turismo, Commercio e Attività Promozionali, che contiene il parere favorevole di cui all'articolo 4, comma 4, della legge regionale 15 ottobre 2001, n. 20, sotto il profilo della legittimità, della regolarità tecnica e l'attestazione dello stesso che dalla deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa a carico della Regione;

VISTO l'art. 28 dello Statuto della Regione;

con la votazione, resa in forma palese, riportata a pagina 1;

DELIBERA

- 1) di approvare le linee guida (Allegato 1) per l'erogazione di servizi di booking-on-line sul sito del turismo regionale nelle modalità diretta, outsourcing, da parte di soggetti terzi.
- 2) di approvare i requisiti (Allegato 2) per la sperimentazione dei servizi di booking-on-line offerti da soggetti terzi da pubblicare su una apposita sezione del portale del turismo regionale www.turismo.marche.it fino al 31/12/2012;
- 3) di proseguire a titolo gratuito fino al 30/09/2012 la sperimentazione per l'erogazione dei servizi di Booking dalla Home Page del sito www.turismo.marche.it direttamente con il sistema www.airportmarchebooking.com
- 4) di incaricare il Dirigente della PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori alla sottoscrizione delle convenzioni e alla redazione degli allegati tecnici conseguenti di cui ai precedenti punto 1) e 2) finalizzata alla erogazione e di servizi di booking-on-line sul portale del turismo regionale;
- 5) di demandare al Dirigente della PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori i successivi provvedimenti attuativi.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA REGIONALE

(Lisa Moroni)

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE
(Gian Mario Spacca)



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Normativa di riferimento

- L.R. n. 9/2006 Testo unico delle norme regionali in materia di turismo
- L.R. 6 del 24/03/96
- DGR 1730 del 22/12/11 Proposta di deliberazione di competenza dell'Assemblea legislativa regionale concernente: "L.R. 11 luglio 2006, n. 9 - Piano regionale triennale di promozione turistica 2012-2014"
- DGR n. 636/2012 di approvazione del Programma annuale di promozione turistica - anno 2012 - art. 3 della LR n. 9/2006
- DDS. n 244/ICT del 10/05/2012 avvio procedura negoziata per servizi di progettazione della governance del servizio di DMS e dei servizi di Booking on line della Regione Marche
- lettera prot. 0211395|11/04/2011|R_MARCHE|GRM|ICT|P Avvio sperimentazione con Aeroporto per uso servizi di booking on line
- 0215476|03/04/2012|R_MARCHE|GRM|ICT|P Richiesta utilizzo sperimentale piattaforma di booking on line su www.airportmarchebooking.com da www.turismo.marche.it

Motivazioni

Con delibera n. 1730 del 22/12/2011, avente per oggetto "L.R. 11 luglio 2006, n. 9 - Piano regionale triennale di Promozione turistica 2012/2014", è stato approvato dalla Giunta regionale il piano promozionale turistico per il triennio dal 2011 al 2014 nel quale vengono definite le linee di strategiche di indirizzo della politica regionale. Tale piano, in merito allo sviluppo del sistema informativo del turismo, evidenzia i seguenti punti:

- Nella Parte I: "Analisi della articolazione attuale del mercato turistico e della destinazione Marche", vengono individuati come fattori determinanti che incidono sul futuro delle Marche lo sviluppo dei servizi turistici su internet, la visibilità sui motori di ricerca e lo sviluppo dei social network (par. 1.5);
- Nella Parte II: "Piano strategico del turismo" viene individuata la necessità di potenziare il sistema di booking-on-line per le strutture ricettive, ad oggi utilizzato soltanto dal 3,2% delle strutture marchigiane e la necessità di realizzare apposite attività di web marketing, di SEO (search engine optimization) nonché l'utilizzazione dei social media;
- Nella Parte III: "Linee generali" sono state individuate come linee prioritarie di intervento lo sviluppo dei servizi offerti sul web, l'aumento delle informazioni sui motori di ricerca, lo sviluppo di un nuovo portale di destinazione (DMS), la disponibilità di un motore di booking-on-line anche sul portale regionale del turismo, la gestione e la personalizzazione dei contatti, la gestione dei social media (CRM), il potenziamento e l'integrazione di tutte le componenti del sistema informativo del turismo regionale.

Con delibera 636/2012 di approvazione del Programma annuale di promozione turistica - anno 2012 - art. 3 della LR n. 9/2006 viene rinnovata la necessità di promuovere l'uso di un sistema di booking-on-line da parte delle strutture ricettive marchigiane mettendo a disposizione anche sul portale www.turismo.marche.it sistemi di booking dedicati alle sole strutture marchigiane che nel panorama dei portali di booking on-line generalisti e leader nel mercato non risultano visibili vista la scarsa numerosità delle strutture e lo scarso utilizzo di tali sistemi da parte degli operatori delle Marche.



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

Nel tempo, diversi soggetti del territorio (Tour Operator, associazioni di categoria,..) hanno chiesto di inserire nel portale pubblico regionale www.turismo.marche.it il loro sistema di booking-on-line al fine di consentire ai navigatori del sito di poter prenotare direttamente la propria vacanza nelle Marche. Tali soggetti non contemplanò la totalità delle strutture ricettive Marchigiane e propongono il servizio a pagamento, generalmente su commissione a prenotazione avvenuta.

La complessità operativa, normativa e gestionale della messa in operativo di un servizio di booking on-line da parte di un ente pubblico necessita uno studio approfondito dei ruoli, dei requisiti, delle responsabilità dell'ente verso il cliente che prenota dei servizi, i compiti del fornitore dei servizi, gli accordi e i contratti da sottoscrivere, la privacy, le garanzie di non concorrenza, i requisiti di partecipazione al sistema, come rispondere alle richieste di soggetti privati o associazioni che chiedono di inserire i loro servizi di booking, quali garanzie richiedere ai soggetti coinvolti.

Allo scopo, la Regione Marche ha attivato le seguenti azioni:

- Una sperimentazione con la società Aerdorica – Sogesam S.p.A partecipata in maggioranza dalla Regione Marche (Art. 4 l.r. 6 del 24/03/96) che ha visto sia nel 2011 che nel 2012 la messa on line sul portale regionale www.turismo.marche.it del sistema di booking di proprietà della stessa che ha avuto come scopo sia la sperimentazione delle funzionalità, la valutazione delle problematiche di integrazione con i sistemi informativi del turismo, la richiesta da parte dei navigatori attraverso il monitoraggio degli accessi;
- Affidare con dds n. 244/ICT uno studio sulle linee guida sul booking on line e sulla governance di un nuovo sistema di Destination Management System delle Marche alla società Fourtourism S.p.a. che tenesse in considerazione sulla base delle esperienze delle altre Regioni, la conoscenza del mercato, i dati sulla sperimentazione con la società Aerdorica, requisiti tecnici forniti servizio regionale.

Al fine di garantire la massima apertura sia per la definizione delle modalità di realizzazione del servizio di booking-on-line sul portale del turismo regionale (modalità diretta o in outsourcing) sia per gli operatori le linee guida analizzano le diverse modalità di erogazione ovvero:

- Erogazione diretta
- Erogazione in outsourcing (Esternalizzazione)
- Erogazione da parte di soggetti privati terzi

Vengono pertanto definiti i requisiti per gli accordi di servizio sia per l'erogazione diretta da parte della Regione Marche sia per l'outsourcing, sia per i privati che su una apposita sezione del portale regionale offriranno i loro servizi di prenotazione.

Inoltre al fine di garantire la massima visibilità e fruibilità delle strutture ricettive marchigiane fin da subito si propone di avviare immediatamente una sperimentazione (come già avviato con la società Aerdorica) fino al 31/12/2012 con tutti i soggetti che offrono servizi di prenotazione delle strutture marchigiane che rispondano ai requisiti forniti in allegato 2.

Ai soggetti che ne faranno richiesta e che rispondono ai requisiti forniti in allegato 2, verrà garantito un link o l'accesso diretto attraverso un widget o un i-frame da una pagina dedicata ai servizi di booking da parte dei diversi operatori fermo restando la presenza in home page del servizio fornito dalla società Aerdorica di partecipazione regionale.

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____delibera
938

Tale scelta garantisce ai gestori delle strutture ricettive di scegliere con la massima libertà il sistema di booking a cui aderire, essere comunque visibile e prenotabile dal portale Regionale e permettere a coloro che non hanno alcun servizio di booking attivo di fruire del servizio di booking offerto dalla Regione una volta attivato da parte di Regione Marche di un proprio servizio di booking-on-line.

Vista la necessità di integrare gli aspetti del servizio di booking con gli aspetti tecnici e normativi, definire gli strumenti necessari per la redazione degli allegati tecnici quali la modulistica, gli schemi di convenzioni, gli accordi di servizio, gli schemi di contratto verranno approvati con successivi atti del dirigente del Servizio Turismo, Commercio e Tutela dei Consumatori.

Esito istruttoria

Per le motivazioni sopraesposte, si propone pertanto alla Giunta regionale di approvare la proposta di atto come segue :

- 1) di approvare le linee guida (Allegato 1) per l'erogazione di servizi di booking-on-line sul sito del turismo regionale nelle modalità diretta, outsourcing, da parte di soggetti terzi.
- 2) di approvare i requisiti (Allegato 2) per la sperimentazione dei servizi di booking-on-line offerti da soggetti terzi da pubblicare su una apposita sezione del portale del turismo regionale www.turismo.marche.it fino al 31/12/2012;
- 3) di proseguire a titolo gratuito fino al 30/09/2012 la sperimentazione per l'erogazione dei servizi di Booking dalla Home Page del sito www.turismo.marche.it direttamente con il sistema www.airportmarchebooking.com
- 4) di incaricare il Dirigente della PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori alla sottoscrizione delle convenzioni e alla redazione degli allegati tecnici conseguenti di cui ai precedenti punto 1) e 2) finalizzata alla erogazione e di servizi di booking-on-line sul portale del turismo regionale;
- 5) di demandare al Dirigente della PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori i successivi provvedimenti attuativi

Il responsabile del procedimento
(Carla Alfonsi)

Carla Alfonsi

Visto

Il Dirigente della PF Turismo, Commercio e Tutela dei consumatori

(Pietro Talarico)
Pietro Talarico

**PROPOSTA E PARERE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE,
CULTURA ,TURISMO, COMMERCIO E ATTIVITA' PROMOZIONALI**

Il sottoscritto, visto il documento istruttorio e considerata la motivazione espressa nell'atto, esprime parere favorevole sotto il profilo di legittimità e della regolarità tecnica della presente deliberazione e ne propone l'adozione alla Giunta Regionale.

Si attesta inoltre che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa a carico della Regione Marche.

P
IL DIRIGENTE
(Raimondo Orsetti)
Raimondo Orsetti

[Signature]



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

La presente deliberazione si compone di n. 22 pagine di cui n. 16 allegati.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA

(Elisa Moroni)




Y



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

ALLEGATO n.1

Linee guida per l'erogazione di servizi di booking-on-line sul sito del turismo regionale.

1. Definizione e funzionamento del servizio di booking-on-line	8
2 Requisiti generali di un sistema di booking online	8
2.1 Imparzialità	8
2.2 Modalità di pagamento	9
2.3 Condizioni di partecipazione per le aziende turistiche	9
2.4 Natura dei servizi proposti: non intermediazione	9
2.5 Il concetto di marketplace	10
2.6 Caratteristiche del sistema di booking online	10
2.7 Statistiche e valutazione performance	10
2.8 Valutazione performance del sistema	11
2.9 Modalità di integrazione	11
3 Requisiti funzionali minimi per sistema di booking online	11
3.1 Area riservata dedicata alle strutture ricettive	11
4. Requisiti funzionali del sistema di Booking-online erogato in modalità diretta sul portale del turismo regionale.....	13
4.1 Area super Amministratore (Super Admin) – Regione Marche.....	13
4.2 Requisiti Strutture ricettive – Intranet di gestione.....	13
5. Requisiti funzionali del servizio di booking-on-line erogato in modalità di outsourcing dal portale del turismo regionale	16
6 Requisiti dei servizi di booking-on-line offerti da soggetti terzi da pubblicare su una apposita sezione del portale del turismo regionale.....	17
6.1 Requisiti amministrativi.....	17
6.2 Garanzie	17
6.3 Dichiarazioni.....	18
7. Benchmark sistemi di booking presenti su territorio nazionale e locale.....	19



1. Definizione e funzionamento del servizio di booking-on-line.

Il servizio di Booking online è un software disegnato per favorire il contatto o meglio ancora la vendita online di camere, appartamenti, ecc attraverso internet. Tale servizio è generalmente inteso per le strutture ricettive o per i pacchetti turistici ma può essere esteso a diverse categorie di servizi come ristoranti, eventi culturali, guide turistiche, card, ecc.

Dalla pagina web di accesso al sistema gli utenti/turisti possono realizzare una ricerca in base a diversi filtri quali: località, categoria, tipologia di struttura/servizio, data arrivo, data partenza, numero pax, filtri avanzati (wifi gratis, parcheggio incluso, piscina, ecc) , disponibilità in tempo reale e relativo prezzo garantito.

In base alle scelte del turista il motore di booking restituirà automaticamente una lista di strutture, offerte, o altri servizi in base a quanto selezionato. Di lì il turista potrà procedere alla prenotazione del servizio richiesto, mettendosi in contatto direttamente con l'operatore che fornisce il servizio (es. Hotel).

Nel mercato internazionale è oramai uno standard prevedere adozione di sistemi di booking online nei siti del turismo e nei siti di destinazione.

A seguire è stato analizzato il servizio di booking-on-line che può essere erogato da un portale turistico di destinazione o in maniera diretta, o in outsourcing da parte di soggetti erogatori di servizi di booking che svolgono il servizio per conto del proprietario del portale di destinazione, o in modo privato da soggetti gestori di servizi di booking-on-line.

2 Requisiti generali di un sistema di booking online

2.1 Imparzialità

Il Booking online deve garantire all'utente e agli operatori la massima imparzialità. La ricerca della struttura dove alloggiare l'offerta da prenotare deve essere gestita a partire dai criteri di ricerca e dai filtri che il sistema include.

La disponibilità di camere e di servizi dei fornitori deve essere caricata dai diretti interessati e deve poter essere effettuata attraverso una rete extranet protetta da Login e password, rilasciate dal gestore con modalità automatica per il primo accesso ma poi modificabili e personalizzate dai diretti utilizzatori.

Le informazioni e i dati inseriti dagli operatori devono essere standardizzati, includendo anche regole per le fotografie, per evitare trattamenti differenziati. L'albergo o la struttura può inserire dati specifici come i prezzi con tutte le variazioni possibili a seconda del periodo, del mese, della settimana e del giorno, così come anche sconti o condizioni di soggiorno come il minimum stay o la release.

Per garantire l'imparzialità, il sistema di booking deve offrire un ampio ventaglio di criteri di selezione come per esempio:

- Date di arrivo e partenza
- Nome della struttura
- Tipo di alloggio



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

- Numero persone, zona geografica/località
- Categoria della struttura
- Trattamento (B&B, full board, half board)
- Prezzo
- Ricerca avanzata selezionando servizi aggiuntivi

I risultati della ricerca devono restituire, tenendo fermi i criteri selezionati dal turista, una lista di strutture in modalità random.

2.2 Modalità di pagamento

Un aspetto importante è la modalità di pagamento: attraverso il sistema di booking online non avviene nessuna transazione e per questo motivo, generalmente, la prenotazione è in realtà una pre-prenotazione, ovvero il pagamento si fa direttamente nell'albergo e la conclusione del contratto di vendita avviene fra cliente/turista e la struttura ricettiva. Il sistema deve prevedere, a questo scopo, un servizio (tool, flag) che permetta alla struttura di accettare o meno la prenotazione.

Nel caso si preveda l'inclusione della carta di credito a garanzia della prenotazione, previo accordo con una Banca che si faccia garante di tale garanzia (es. Banca Sella offre questo servizio) la Regione Marche non ha accesso a tale dato e lo stesso vale per l'azienda che fornisce il sistema. I dati della carta di credito, una volta comunicati alla struttura in forma sicura (es. via 2 email separando i dati della carta di credito), non devono essere salvati né conservati nella piattaforma o data base collegati ma devono essere automaticamente cancellati nel momento in cui viene finalizzata la prenotazione da parte del cliente / turista. In questo modo la Regione Marche non svolge nessuna funzione di intermediario, ma semplicemente il sistema funge da marketplace.

Il form dove i clienti inseriscono i propri dati per procedere alla prenotazione, sia quelli anagrafici sia quelli relativi alla carta di credito, devono essere protetti e crittografati secondo sistemi di crittografia SSL (es. Thawte o Verisign) che garantiscono da un minimo di 128 bit fino a un massimo di 256 bit.

2.3 Condizioni di partecipazione per le aziende turistiche

Evidentemente tutte le aziende e i produttori di servizi turistici, che potranno includere le loro proposte attraverso il portale, dovranno essere perfettamente in regola e realizzare l'attività con le dovute autorizzazioni legali.

Le aziende dovranno sottoscrivere un accordo/contratto con il fornitore di servizi di booking per conto della Regione Marche nel quale saranno previste le condizioni generali di partecipazione e il regolamento di funzionamento. A questo scopo solo il fornitore di servizi di booking per conto della Regione Marche può rilasciare Login e Password agli operatori in quanto delegato dalla Regione stessa a garantire il rilascio di Login e Password solo alle strutture a norma con le leggi turistiche di classificazione regionale.

2.4 Natura dei servizi proposti: non intermediazione

Il sistema di booking online, a differenza dei normali sistemi di booking, non ha la funzione di



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

commercializzazione diretta dei prodotti e dei servizi presentati. In realtà l'utente farà attraverso il sistema di prenotazione una pre-prenotazione del prodotto scelto. Il pagamento del prodotto o servizio acquistato lo farà direttamente l'utente al suo arrivo alla struttura ricettiva o attraverso l'erogazione di caparre, ma in questo ultimo caso esternamente al portale e quindi l'operazione di vendita avviene al di fuori del sistema attraverso una comunicazione libera tra turista e operatore (es. hotel).

Il sistema di booking online deve essere uno strumento pubblico al servizio di tutti gli operatori turistici della Regione Marche che desiderano aderire. Non avrà la vocazione di essere un concorrente pubblico al settore privato italiano, di conseguenza non può e non vuole essere un sostituto delle Agenzie di Viaggio, dei Tour Operator o dei Consorzi di operatori turistici.

Gli operatori che includeranno il loro prodotto nel sistema di booking e ne sfrutteranno il suo servizio, non dovranno pagare un fee annuale per il suo utilizzo e non è previsto nemmeno considerare un canone per le spese e neppure una provvigione per ogni prestazione realizzata, questo almeno in una prima fase iniziale.

In sostanza il sistema di booking online non deve prevedere nessun tipo di compenso pagato né per gli operatori né per l'utente finale (turista).

2.5 Il concetto di marketplace

Il sistema di booking online deve avere come obiettivo quello di mettere in relazione direttamente un potenziale cliente con una struttura ricettiva che ha inserito un'offerta all'interno della piattaforma.

Il sistema di booking online che verrà integrato nel portale turistico non commercializza.

2.6 Caratteristiche del sistema di booking online

Il sistema ha delle differenze notevoli rispetto a un normale sistema di booking online. Innanzitutto il soggetto gestore (Il fornitore di servizi di booking per conto della Regione Marche) non gestisce il rapporto commerciale con il cliente, infatti questo (prenotazione effettiva e pagamento del prodotto) è assunto direttamente da chi presta il servizio, ossia la struttura ricettiva.

La funzione del fornitore di servizi di booking per conto della Regione Marche è quella di gestire il sistema, animare l'introduzione del prodotto, formare gli operatori, dare assistenza alle strutture ricettive e mantenere il software aggiornato e performante.

2.7 Statistiche e valutazione performance

La Regione in qualsiasi momento deve poter accedere alle statistiche del sistema, attraverso una sezione specifica o tabelle create ad hoc. Tali statistiche devono contenere le seguenti informazioni:

1. Room night disponibili nel sistema con filtri per date, disponibilità, categoria di struttura e località
2. N. Prenotazioni, room night vendute con filtro per data, categoria struttura, località
3. Fatturato potenziale generato con filtro per categoria struttura e località



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

Inoltre deve poter estrarre per lingua e data i contatti email registrati dal sistema per poter procedere eventualmente ad operare azioni di Direct Marketing.

2.8 Valutazione performance del sistema

E' evidente che il successo del sistema di booking dipende in parte anche da fattori esterni al sistema di booking, quali ad es. traffico qualificato verso il sito ospitante, disponibilità adeguata e prezzi concorrenziali. Tuttavia viene individuato come KPI (Key Performance Indicator) il raggiungimento entro 8 mesi dalla sua messa a regime il valore di Look to Book specifico con visite che accedono al sistema = 0,7% quale standard attuale dei sistemi di booking online. Trattandosi di un sistema di booking online che permette anche il contatto diretto con le strutture ricettive (via email, link al sito della struttura) si conterà come KPI il Look to ask = 1%.

2.9 Modalità di integrazione

Il sistema deve poter essere integrabile in modalità semplice (I-frame personalizzato), widget o attraverso una integrazione più avanzata via web service. Sarà la Regione a definire la tipologia di integrazione necessaria in base allo stato di avanzamento della propria tecnologia e in particolare di sviluppo del proprio portale turistico.

3 Requisiti funzionali minimi per sistema di booking online

In questo capitolo vengono descritti i requisiti funzionali minimi a cui deve rispondere un servizio di booking on line.

Tali requisiti devono essere rispettati in tutte le modalità previste per l'erogazione del servizio, sia esso erogato in modo diretto dalla Regione Marche, sia esso fornito in outsourcing, sia esso fornito da un soggetto esterno.

3.1 Area riservata dedicata alle strutture ricettive

Le singole strutture ricettive devono poter accedere all'area riservata collegandosi al portale regionale e facendo click sulla voce segnalata come "LOGIN". Premendo il pulsante LOGIN si aprirà una finestra che consente l'accesso alle strutture. L'operatore o l'amministratore dovrà inserire nell'apposito riquadro i codici in suo possesso per accedere al sistema. Una volta, inseriti i codici, potrà accedere alla pagina principale dell'area di back office dedicata alle singole strutture. L'Area di back office dovrà permettere alla struttura ricettiva di trovare facilmente il menu con le funzionalità per poter procedere all'inserimento della propria offerta. Usabilità e facilità d'uso del sistema sono di fondamentale importanza.

In generale l'area riservata alle strutture dovrà contenere le seguenti sezioni:



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

Gestione camere- classificazione e tipologia: La gestione delle classificazioni deve consentire alla struttura di inserire nelle diverse lingue i nomi delle tipologie delle camere. Esempio: Standard, Superior, Suite, ecc e successivamente la struttura deve poter associare a ciascuna classificazione inserita (Standard, Superior, ...), la singola tipologia (singola, DUS, doppia, tripla, ...) presente nella struttura ricettiva. Il campo tipologia potrebbe anche essere precompilato da sistema con varie opzioni definite dalla Regione (Camera Doppia, Camera Matrimoniale, Camera Quadrupla...)

Gestione prezzi: La struttura deve poter inserire il proprio listino di base, modificabile su base giornaliera, inserendo per ogni tipologia di camera il listino pertinente. L'inserimento dei prezzi deve prevedere la possibilità di specificare un prezzo per ciascun trattamento. Se la camera scelta è doppia, si ha la possibilità di inserire i prezzi per un'occupazione di 2 persone e/o di 1 persona (doppia uso singola). Deve essere possibile vendere la stessa camera solo come alloggio, alloggio più prima colazione, alloggio più mezza pensione e alloggio pensione completa opzionabile dalla struttura. E' fondamentale che il sistema preveda anche inserimento sconti per bambini.

Gestione disponibilità periodiche e giornaliere : Il sistema deve prevedere di potere per ogni tipologia di camera inserire n. disponibilità giornaliere e periodiche. Inoltre deve permettere in modo facile di gestire apertura e chiusura delle singole date per tipologie di camere.

Gestione prenotazioni: La sezione dedicata alla gestione delle prenotazioni deve consentire in qualsiasi momento alla struttura di accedere all'elenco aggiornato in tempo reale delle pre-prenotazioni ricevute. La struttura potrà accedere al Voucher di prenotazione dettagliato di ogni singolo cliente. Sempre da back office la struttura deciderà se accettare o meno la prenotazione (es. cliccando su un pulsante che permette di inviare automaticamente al cliente la notifica di accettazione o meno della sua prenotazione o inviando comunicazione diretta al cliente in modalità extra sistema).

Gestione anagrafica: La sezione anagrafica è quella che riguarda tutte le informazioni in merito ai dati della struttura ricettiva:

- Nome
- Contatti: telefono, mail, indirizzo sito, indirizzo struttura ricettiva
- Descrizione
- Mappa
- Fotogallery
- Servizi

Gestione offerte: Il sistema deve prevedere la possibilità di applicare sconti a ogni singola camera o di avere una sezione dedicata alla possibilità da parte della struttura di inserire offerte associate



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

a una specifica camera.

4. Requisiti funzionali del sistema di Booking-online erogato in modalità diretta sul portale del turismo regionale

La piattaforma di booking dovrà prevedere i requisiti minimi previsti al capitolo 3 del presente documento dovrà avere i seguenti moduli:

- Area super Amministratore (Super Admin)
- Intranet degli Hotels e strutture ricettive in generale

4.1 Area Amministratore– Regione Marche

Il fornitore di servizi di booking per conto della Regione Marche sarà il Super Amministratore della piattaforma. Questo implica che gestirà attraverso un accesso da Super Admin il sistema in modo completo.

Nello specifico il fornitore/gestore potrà:

- avere accesso alle statistiche complete del sistema e valutarne quindi le eventuali efficienze o inefficienze.
- accedere a tutti i contatti raccolti nel CRM per effettuare azioni di Direct Marketing (es. Newsletter)
- gestire attivazione nuovi utenti (es. nuovo Login e Password per una struttura che aderisce al sistema) e in generale la gestione completa delle licenze rilasciate, approvando o meno l'adesione al sistema.
- gestione di file di aggregazione strutture per nuovi portali e per attività di affiliazione (es. se la Regione Marche vuole creare un nuovo sito tematico, club di prodotto family hotel, deve poter estrapolare dal sistema gli hotel aderenti a questo club. Oppure se per un determinato evento viene creato un sito dedicato deve poter aggregare attraverso un'integrazione via XML le strutture dell'ambito nel sito specifico dell'evento).
- gestione del CRM completo. Il fornitore di servizi di booking per conto della Regione Marche deve poter accedere al CRM per utilizzare sia a scopi di marketing che statistici i dati (principalmente email previa autorizzazione privacy) raccolte dal sistema.
-

4.2 Requisiti Strutture ricettive – Intranet di gestione

Il componente "Gestione strutture ricettive" consente l'aggiornamento dei dati e delle informazioni relativi alle strutture ricettive necessari per la promozione e pre-prenotazione delle strutture stesse. Per strutture ricettive non si intendo solo gli hotel, ma tutte le tipologie di strutture alberghiere ed extra alberghiere. Questo significa che il sistema di booking deve potersi adattare a ogni tipologia prevista dalla legge regionale (hotel, appartamenti, agriturismi, ostelli, campeggi, ecc). Ogni struttura ricettiva deve poter accedere al sistema in totale autonomia (via web) con proprie Password e Login per aggiornare le informazioni riguardanti la propria attività.



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

Le funzioni base della "Gestione delle strutture ricettive" richieste sono:

- Gestione dei dati anagrafici e descrittivi della struttura che saranno utilizzati per presentare sul portale la struttura e comprendono:
 - recapiti (telefono, fax, e-mail, url sito della struttura);
 - descrizione generale;
 - immagini fotografiche;
 - servizi specifici: servizi della struttura;
 - mappa localizzazione.

La lista dei servizi dovrà poter essere configurabile in base alla tipologia di struttura ricettiva, secondo le specifiche che verranno definite dalla Regione.

Gestione servizi aggiuntivi che la struttura offre (es. descrizione di centro spa, bike, MICE, ecc.), il sistema deve permettere oltre ai servizi standard delle strutture anche un sistema che preveda aggiunta di servizi extra, es. spiaggia con ombrellone. Tali servizi vanno definiti a seconda della tipologia di struttura: esempio se un agriturismo ha anche un maneggio deve essere possibile esplicitare questo servizio, quindi un requisito del sistema è che deve prevedere la possibilità di aggiungere servizi in modalità libera da parte amministrazione attraverso campi liberi.

Gestione camere: per gestione camere si intende la possibilità di configurare (numero, tipologia, posti letto, piazzole) e servizi delle camere/appartamenti/unità abitative, ecc. La lista delle tipologie dovrà poter essere configurabile in base alla tipologia di struttura ricettiva secondo la classificazione alberghiera ed extra alberghiera della Regione. Il requisito richiesto è che le strutture devono poter definire la tipologia di camera associando ad ogni camera il numero max e min di posti/personone che nelle stesse si possono occupare. Le camere tipologia family e/o multiple fanno parte della tipologia. Nel caso degli ostelli il sistema deve poter prevedere una tipologia di camera "camerata" con max persone (es. 6) prenotabile da più persone.

Gestione prezzi: gestione dei prezzi di ogni tipologia di sistemazione ricettiva offerta (listino). La sistemazione è definita da: tipologia di alloggio (camera, appartamento, unità abitativa, ecc), numero di posti letto dell'alloggio, servizi dell'alloggio, trattamento (mezza pensione, prima colazione, etc.). Il sistema di booking online deve poter permettere anche alla struttura ricettiva di gestire sconti applicabili in percentuale rispetto al prezzo inserito. Lo sconto deve poter essere applicato a singola camera.

Gestione minimum stay: il minimum stay deve poter essere applicato per tipologia e per camera liberamente dalla struttura. Il sistema deve prevedere anche una release di prenotabilità (ossia fino a quanto tempo prima quella camera è disponibile alla vendita).

Gestione disponibilità: aggiornamento della disponibilità delle diverse tipologie di sistemazione che la struttura offre. La funzione deve consentire di visualizzare/aggiornare in modo integrato il calendario di un determinato periodo (ad esempio mese) e la disponibilità giornaliera delle singole tipologie di sistemazione della struttura.



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

Gestione condizioni generali di prenotazione e penali (con possibilità di modifica delle condizioni in particolari periodi). Ogni struttura deve essere libera di gestire le proprie condizioni.

Gestione pre-prenotazioni: l'utente deve poter accettare o meno una prenotazione. L'utente effettua una pre-prenotazione ed è la struttura che decide dal sistema, in modo rapido, se accettare o rifiutare la pre-prenotazione.

Gestione offerte: l'utente può definire delle offerte (es. offerte advance booking, last minute).

Channel management: il sistema deve poter essere integrato ai principali channel manager (parity rate, hermes, ecc) per poter permettere alle strutture ricettive che già usano un channel di aggiornare attraverso tale strumento anche le disponibilità sul sistema di booking integrato al sito istituzionale della Regione. A tale scopo si richiede che il fornitore di servizio dimostri di aver già sviluppato l'XML per permettere a strutture terze di integrarsi con il sistema. Si richiede a garanzia il documento con le specifiche da consegnare agli hotel che a loro volta dovranno richiedere a chi ha sviluppato i loro channel manager di integrarli con il sistema in questione. L'eventuale assistenza tecnica agli hotel o alle loro strutture tecniche verrà prestata dal fornitore del sistema di booking solo a fronte di un contratto specifico tra struttura e fornitori del sistema di booking.

Gestione statistiche: la struttura deve poter disporre di report statistici sull'andamento delle richieste e prenotazioni on-line arrivate alla struttura, correlate con il periodo, la fonte della richiesta e gli esiti.

In sintesi, per quanto riguarda le strutture ricettive, il sistema deve prevedere le seguenti funzionalità:

- gestione minimum stay
- gestione offerte
- integrazione con i channel manager
- gestione statistiche per la propria attività
- gestione camere, anche multiple o family
- gestione servizio spiaggia, per hotel che offrono spiaggia privata in modo aggregato al prezzo della camera o in modalità offerte.
- servizi e confort devono essere personalizzabili (es. hotel appartenente a Club di Prodotto).
- gestione pre-prenotazioni: le strutture devono poter attraverso un tool molto semplice ed in modo automatico via back office accettare o meno una prenotazione.
- gestione autonoma clausole di cancellazione e condizioni dell'hotel o struttura ricettiva
- gestione di area per inserire eventuali caparre per determinati periodi



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

5. Requisiti funzionali del servizio di booking-on-line erogato in modalità di outsourcing dal portale del turismo regionale

Nel caso in cui nello specifico il sistema di booking venga fornito in outsourcing tale sistema deve garantire oltre ai requisiti di cui al punto 3 la sua adattabilità ai seguenti procedure di prenotazione o meglio di pre-prenotazione:

1. Modalità pre-prenotazione: lato utente il sistema funziona normalmente come un sistema standard di booking, ma con la variabile che nel momento in cui avviene la prenotazione il back office deve presentare lato struttura ricettiva un avviso di pre-prenotazione, bloccando la camera lato sistema e via flag o altra modalità la struttura potrà confermare la prenotazione definitivamente. Solo a conferma definitiva della struttura il sistema invierà mail di conferma definitiva al turista. Questo significa che il turista nel momento in cui effettua la prenotazione sul sistema riceve un voucher dove viene comunicato che si tratta di una pre-prenotazione e che la conferma definitiva di tale prenotazione avverrà con un secondo voucher inviato in automatico dal sistema via mail al turista. L'azienda che fornirà il sistema di booking deve garantire questa modalità di conferma della prenotazione da parte della struttura adattando il back office Hotel a questa modalità o passaggio ulteriore.

Inoltre l'azienda che fornirà il servizio di booking in outsourcing per conto della Regione Marche deve garantire anche quanto segue:

Costo licenza d'uso della piattaforma da parte di ogni singola struttura:

il costo deve essere specificato nelle seguenti modalità :

1. costo per account attivato: non può superare i 100€ / annuo
2. costo forfait su base annua per numero licenze illimitate

Il costo deve essere fissato e bloccato i 3 anni successivi alla messa online della piattaforma.

Hosting- definizione servizio:

Hosting su 2 server web condivisi, incluso backup e mirror, monitoring, uptime del 99,5 %.

Support e manutenzione h24 x 365 gg. all'anno.

Connessione Internet 1 Gbps (ridondante e multicarrier), senza tagli di banda.

Licenze Server e Base dati incluse.

Traffico dati incluso fino ad un massimo di 250 Gb al mese. Ulteriori GB , va specificata la tariffa per ogni GB iniziato.

Firewall ad alta affidabilità con sistemi di anti-intrusione e di packet filtering

Manutenzione software: Il contratto di manutenzione della piattaforma booking canone annuale, deve considerarsi incluso nel costo della licenza e deve includere i seguenti servizi:



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

- a) rilascio di eventuali nuove versioni dei programmi software
- b) eliminazioni di eventuali difetti e/o malfunzionamenti dei programmi a causa di vizi originari
- c) adeguamento dei programmi ad eventuali mutamenti di norme legislativo - fiscali e/o interpretazioni giuridiche, a meno che queste non modifichino sostanzialmente la funzionalità del programma stesso.

6 Requisiti dei servizi di booking-on-line offerti da soggetti terzi da pubblicare su una apposita sezione del portale del turismo regionale

La Regione può dare spazio e visibilità sul proprio portale turistico ad aziende private, enti e società in genere che decidano di inserire la propria piattaforma booking nel sito www.turismo.marche.it.

La Regione Marche offre la possibilità a sistemi di booking terzi di essere inseriti in uno spazio dedicato del portale "Altri Fornitori", una partnership che può contribuire all'incremento della loro visibilità e incrementare il traffico alle piattaforme terze che richiedono l'inserimento.

Tale inserimento avverrà senza nessun compenso e quindi in forma totalmente gratuita per l'azienda terza.

Le richieste verranno accolte sulla base del rispetto dei requisiti funzionali descritti al paragrafo 3, e dai seguenti requisiti amministrativi, dalle garanzie e dalle dichiarazioni di seguito definite.

6.1 Requisiti amministrativi

Evidentemente tutte le aziende e fornitori di piattaforme booking, dovranno essere perfettamente in regola e possano realizzare l'attività oggetto di inserimento con le dovute autorizzazioni legali.

Le aziende dovranno sottoscrivere un accordo/contratto con Regione Marche nel quale dovranno sottoscrivere le garanzie e le dichiarazioni di cui a seguire.

6.2 Garanzie

Le piattaforme che verranno inserite nel portale Regionale con modalità link in apposita sezione devono rispondere ai seguenti requisiti minimi di funzionamento:



- Accesso in tempo reale alla disponibilità di proposte ed offerte (con prezzo) relative alla Regione Marche.
- Flusso di prenotazione non superiore ai $\frac{3}{4}$ step e affidabilità del dato garantita (prezzo e disponibilità).
- Accesso al sistema non può permettere la selezione di destinazioni diverse da quelle incluse nella Regione Marche.
- La scheda strutture ricettive deve contenere oltre a descrizione, foto, mappa anche numero di tel. e mail della struttura.
- Nel caso in cui una struttura fosse presente in più piattaforme è necessario comunicarlo alla regione per monitorare politiche di prezzi diversi e diversa visibilità.
- La responsabilità, per qualsiasi eventuale problema o di dato errato, nel momento in cui utente passa da sito regione alla piattaforma esterna resta a carico dell'azienda esterna.
- Per garantire un' informazione puntuale e affidabile le aziende che vogliono fare richiesta di inserimento nel portale regionale devono fornire il contratto regolare a norma di legge con ogni struttura ricettiva. Tale contratto deve essere presentato e/o reso visibile ai funzionari regionali.
- Mai la regione sarà responsabile di eventuali vendite camere / offerte provocate dal reffers/link del portale regionale. Resta inteso che la Regione per nessuna ragione intermedia pertanto il tipo di accordo è semplicemente un accordo di visibilità e non di vendita. È in definitiva un accordo che mette in rapporto diretto e senza intermediazione l'utente, futuro cliente, con il prestatore del servizio di booking terzo, che propone la sua disponibilità a una tariffa.

6.3 Dichiarazioni

I soggetti che richiedono di essere inseriti nel portale regionale dovranno almeno consegnare le seguenti dichiarazioni:

- Accesso in tempo reale alla disponibilità di proposte ed offerte (con prezzo) Dichiarare la modalità di erogazione del servizio con o senza intermediazione (servizio di prenotazione effettivo o servizio di pre-prenotazione)
- Dichiarazione di non conservazione dei dati personali degli utenti
- Dichiarazione delle commissioni applicate sia al cliente che alla struttura
- Dichiarazione del costo complessivo del servizio per ogni singola struttura
- Garantire il servizio fino ad ultima prenotazione avvenuta
- Fornire annualmente l'elenco delle prenotazioni ricevute attraverso il portale regionale



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

- Dichiarazione che il software del sistema è coperto da un contratto di manutenzione adattativa che ne garantisce l'adeguamento normativo, funzionale, fiscale
- Consegna del Documento Programmatico della Sicurezza per gli aspetti connessi ai servizi di booking on line

7. Benchmark sistemi di booking presenti su territorio nazionale e locale

Per poter valutare le modalità di realizzazione del servizio di booking online adottare siamo andati a verificare quali sistemi di booking siano presenti e già attivi online nel mercato, valutando sia sistemi con visibilità nazionale sia sistemi locali.

Per quanto riguarda la ricerca dei sistemi di booking ci siamo appoggiati a Google.it, quale motore di ricerca utilizzando le parole chiave "Hotel Marche" e "Marche Hotel". Siamo andati quindi a estrarre e valutare i seguenti siti/portali in base alla lista restituita da Google sulla ricerca effettuata. Abbiamo preso in considerazione solo i primi 20 risultati. La lista può così essere rappresentata:

Top Brand: i sistemi booking più famosi sia in Italia che all'estero, ossia le principali OTA (Online Travel Agency).

- Booking.com
- Expedia.com
- Lastminute.com
- Venere.com
- Hotels.com
- Initalia.it

In generale, i sistemi di cui sopra soddisfano tutti i requisiti funzionali, ma non soddisfano il requisito della pre-prenotazione e non intermediazione. Inoltre questi sistemi essendo basati su diffusione in larga scala non permettono un'adattabilità alle esigenze specifiche delle strutture ricettive locali. Infatti non permettono un adattamento dei servizi alle diverse tipologie di strutture ricettive (es. campeggi, ostelli, agriturismi, ecc).

Fare una partnership per la Regione con queste realtà e adattare il loro sistema alle esigenze delle strutture locali non è possibile per ovvie ragioni. Queste aziende hanno sistemi di booking molto sofisticati, ma strutturati in modalità fortemente commerciale. Ad esempio non permettono il pre-booking e non forniscono informazioni della struttura (tel, email, url sito) proprio per non favorire il contatto diretto tra turista e struttura ricettiva. Anche se queste aziende danno la possibilità di integrare il proprio sistema in siti terzi (White label) tuttavia lo fanno a fronte di una commissione, ossia il pagamento di una percentuale a fronte della prenotazione che l'Hotel deve pagare (20-25%).



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

Portali Locali:

- Bookingmarche.it
- Bellemarche.it
- Hotelsmarche.com
- Senigalliahotels.com
- Hotelmarche.net
- Guidamarche.com
- Turismo-marche.com
- Vacanzemarche.com
- Villaggiomarche.com
- Marchevacanze.it
- Airportmarchebooking.com

In generale, la maggior parte dei portali locali esaminati, quelli più visibili su Google, in realtà hanno dei sistemi di booking parziali o meglio, più che sistemi di booking, sono delle "richieste di disponibilità" via formulari. Si tratta di una modalità vecchia e la Regione vuole fare un passo in avanti per fornire informazioni adeguate alle esigenze del turista di oggi, abituato a conoscere prima della partenza e in modo veloce prezzi e disponibilità.



ALLEGATO n.2

Requisiti per la sperimentazione dei servizi di booking-on-line offerti da soggetti terzi fino al 31/12/2012 da pubblicare su una apposita sezione del portale del turismo regionale

La Regione Marche offre la possibilità a sistemi di booking terzi di essere inseriti in uno spazio dedicato del portale "servizi di booking", una partnership che può contribuire all'incremento della loro visibilità e incrementare il traffico alle piattaforme terze che richiedono l'inserimento sia consentire a livello sperimentale fino al 31/12/2012 alla Regione Marche di rendere il servizio immediatamente disponibile per il maggior numero di strutture ricettive sul portale del turismo www.turismo.marche.it.

Tale inserimento avverrà senza nessun compenso e quindi in forma totalmente gratuita per l'azienda terza.

Inoltre, i prezzi per il servizio e le commissioni applicate sia all'utenza che alle strutture ricettive potranno essere pubblicate discrezionalmente da parte della Regione Marche.

Le richieste verranno accolte fino al 31/12/2012 su apposita sezione del portale sulla base del rispetto dei seguenti requisiti:

- Accesso in tempo reale dal portale regionale www.turismo.marche.it alla disponibilità di proposte ed offerte (con prezzo) relative alla Regione Marche.
- La selezione e la ricerca deve fornire risultati solo su Regione Marche non può includere destinazioni diverse da quelle incluse nella Regione Marche neppure come link esterno.
- La scheda strutture ricettive deve contenere oltre a descrizione, foto, mappa anche numero di tel. e mail della struttura.
- Dichiarazione di responsabilità che contempli il caso per cui, per qualsiasi eventuale problema o di dato errato o che venisse a verificarsi nel passaggio dal sito regionale al sito del sistema di booking resta a carico dell'azienda esterna.
- Schema di contratto con le strutture ricettive con esplicitate le garanzie, le responsabilità, i costi e le commissioni. Tale contratto, in caso di controversie, deve essere presentato e/o reso visibile ai funzionari regionali.
- Dichiarazione di esonero di responsabilità per eventuali vendite camere / offerte provocate dal reffers/link del portale regionale. Resta inteso che la Regione per nessuna ragione intermedia pertanto il tipo di accordo è semplicemente un accordo di visibilità e non di vendita. È in



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE
ADUNANZA N. _____ LEGISLATURA N. _____

definitiva un accordo che mette in rapporto diretto e senza intermediazione l'utente, futuro cliente, con il prestatore del servizio di booking terzo, che propone la sua disponibilità a una tariffa.

- Obbligo di fornire trimestralmente alla Regione Marche il numero di accessi alla piattaforma, il numero di richieste di informazione, il numero di prenotazioni effettuate.