

VERFÜGUNG NR. 019 VOM 25.05.2023

Bereitstellung eines Online-Unterkunftsbuchungsdienstes auf die Webseite suedtirol.info

DER PRÄSIDENT VON
IDM SÜDTIROL - ALTO ADIGE

vorausgesetzt, dass:

- IDM Träger der Webseite suedtirol.info ist, welche zur Bewerbung der Destination Südtirol dient;
- es in diesem Zusammenhang als zweckmäßig erscheint, einen Online-Buchungsdienst für Südtiroler Unterkünfte in die obgenannte Webseite zu integrieren, zur Ergänzung des Serviceangebotes für den touristischen Gast;
- der obgenannte Buchungsdienst, für die Vergabe desselben die Veröffentlichung einer Ausschreibung erforderlich ist, insbesondere folgende Leistungen beinhalten muss:
 - Bereitstellung einer Online-Buchungsmaschine für Unterkünfte, die in die Webseite suedtirol.info integriert wird
 - Zugang zu einer Datenbank mit online buchbaren Unterkünften der Provinz Bozen über API und ODH
 - Integration eines vom Dienstleister verwalteten Online-Zahlungsdienstes, der den Zahlungsfluss zwischen dem Endkunden und dem Beherbergungsbetrieb gewährleistet
 - Kundendienst, der die Kunden bei diesen Aktivitäten unterstützt
- es als zweckmäßig erscheint, für die Vergütung der Dienstleistung ein gemischtes Model, mit einem fixen und einem vom Volumen der über den Online-Buchungsdienst getätigten Transaktionen abhängigen variablen Teil, anzuwenden;
- der Ausschreibung nicht in einzeln zu vergebende Lose unterteilt wird, da die korrekte Ausführung des Auftrages einer einheitlichen Durchführung durch denselben Wirtschaftsteilnehmer bedarf;

nach Einsichtnahme in die Richtlinie 2014/24/EU;

DISPOSIZIONE N. 019 DD. 25.05.2023

Implementazione di un servizio di prenotazione di alloggi online sul sito suedtirol.info.

IL PRESIDENTE
DI IDM SÜDTIROL - ALTO ADIGE

premesse che:

- IDM gestisce il sito suedtirol.info, destinato alla promozione della destinazione Alto Adige;
- appare in tale contesto opportuno integrare il contenuto del suddetto sito con un servizio di prenotazione online delle strutture ricettive altoatesine, al fine di completare l'offerta di servizi a favore dell'ospite turistico;
- il suddetto servizio di prenotazione, per l'affidamento del quale si rende necessaria la pubblicazione di un'apposita gara d'appalto, dovrà comprendere in particolare le seguenti prestazioni:
 - fornitura di un motore di prenotazione di alloggi online da integrare nella piattaforma web suedtirol.info
 - accesso ad un database di alloggi della provincia di Bolzano prenotabili online tramite API e ODH
 - integrazione di un servizio di pagamento online, gestito dal fornitore del servizio, che garantisca i flussi di pagamento tra il cliente finale e l'alloggio
 - servizio di customer care per assistere i clienti in queste attività
- appare opportuno adottare un modello misto per la remunerazione del servizio, con una quota fissa ed una quota variabile, dipendente dal volume delle transazioni effettuate tramite il motore di prenotazione;
- l'appalto non viene suddiviso in lotti aggiudicabili separatamente in quanto ai fini di una corretta esecuzione del contratto si rende opportuna una gestione unitaria della prestazione a cura del medesimo operatore economico;

vista la Direttiva 2014/24/UE;

VERFÜGUNG NR. 019 VOM 25.05.2023

nach Einsichtnahme in das GvD Nr. 50/2016;
 nach Einsichtnahme in das LG Nr. 16/2015;
 nach Einsichtnahme in die Satzung von IDM;
 nach Einsichtnahme in die Bestimmungen, welche die Sonderbetriebe des Landes und der Handelskammer regeln;

verfügt

eine offene Ausschreibung im Sinne von Art. 60 des GvD Nr. 50/2016 zu veröffentlichen, für die Bereitstellung eines Online-Buchungsdienstes für Südtiroler Beherbergungsbetriebe auf die Webseite suedtirol.info, wie in dem dieser Verfügung beigelegten Technischen Leistungsverzeichnis beschrieben;

die Dauer der Dienstleistung in 12 Monaten festzulegen, mit der Option zu Gunsten von IDM für eine Verlängerung der Dienstleistung für weitere 6 + 6 Monate;

den Ausschreibebetrag für 12 Monate Dienstleistung in 85.000 Euro festzulegen, wovon:

- fixer Basisbetrag: 25.000 Euro
- vom Volumen der über den Online-Buchungsdienst getätigten Transaktionen abhängige Provision: 60.000 Euro (entspricht 2% Provision auf die ersten 2,5 Mio. Euro Transaktionen zuzüglich 1% Provision auf die Transaktionen über 2,5 Mio. und bis zu 3,5 Mio. Euro)

den Zuschlag der Dienstleistung auf Grund des wirtschaftlich günstigsten Angebotes gemäß folgenden Kriterien zu vergeben

- Qualität: 80/100 Punkte
- Preis: 20/100 Punkte

die Ausschreibungsunterlagen zu genehmigen, auch wenn diese nicht materiell dieser Verfügung beigelegt sind;

die Frist für die Einreichung der Angebote in 15 Tagen festzulegen, um die Kontinuität des Online-Buchungsdienstes für Südtiroler Unterkünfte auf die Webseite suedtirol.info zu gewährleisten;

DISPOSIZIONE N. 019 DD. 25.05.2023

visto il D.lgs. 50/2016;
 vista la LP 16/2015;
 visto lo Statuto di IDM;
 viste le disposizioni che regolano l'amministrazione delle aziende speciali provinciali e camerali;

dispone

di bandire una procedura di gara aperta ai sensi dell'art. 60 del decreto legislativo n. 50/2016 per l'implementazione di un servizio di prenotazione online delle strutture ricettive altoatesine sul sito suedtirol.info, come descritto nel Capitolato Tecnico allegato alla presente disposizione;

di stabilire in 12 mesi la durata del servizio, con opzione a favore di IDM per la proroga del servizio per ulteriori 6 + 6 mesi;

di fissare in 85.000 euro l'importo a base d'asta per 12 mesi di servizio, di cui:

- compenso base fisso: 25.000 euro
- commissione dipendente dal volume delle transazioni tramite il motore di prenotazione: 60.000 euro (corrisponde al 2% di commissione sui primi 2,5 milioni di euro di transazioni oltre all'1% di commissione sulle transazioni eccedenti i 2,5 milioni e fino a 3,5 milioni di euro)

di affidare il servizio sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa con applicazione dei seguenti criteri

- qualità: 80/100 punti
- prezzo: 20/100 punti

di approvare la documentazione di gara, anche se non materialmente allegata al presente provvedimento;

di fissare in 15 giorni il termine per la presentazione delle offerte al fine di garantire la continuità del servizio di prenotazione online delle strutture ricettive altoatesine sul sito suedtirol.info;

VERFÜGUNG NR. 019 VOM 25.05.2023

Frau Verena Exenberger, Head von Digital, in der Funktion des EVZ, Frau Francesca Ceron, Koordinatorin Digital Product, in der Funktion des Direktors der Vertragsausführung, und Frau Martina Cofler, Head von Legal, in der Funktion der Wettbewerbsbehörde, zu ernennen.

DISPOSIZIONE N. 019 DD. 25.05.2023

di nominare la signora Verena Exenberger, Head Digital, nella funzione di RUP, la signora Francesca Ceron, Coordinatrice Digital Product, nella funzione di responsabile nell'esecuzione del contratto (DEC) e la signora Martina Cofler, Head Legal, nella funzione di autorità di gara.

Dr. Johann Pichler
PRÄSIDENT
PRESIDENTE

TECHNISCHES LEISTUNGSVERZEICHNIS

Bereitstellung eines Online-Unterkunftsbuchungsdienstes
für suedtirolo.info

CIG Code: 98429123F0

Inhaltsverzeichnis

Hintergrund und kontextuelle Informationen	2
Beschreibung des Gegenstands des Dienstes	3
Mindestanforderungen.....	4
Mindestanforderungen in Bezug auf die Buchungsmaschine und die Unterkunftsdatenbank.....	4
Mindestanforderungen in Bezug auf die Zahlungsabwicklung.....	5
Mindestanforderungen in Bezug auf den Kundenservice (Customer Care)	6
Technische Unterstützung.....	6
Mindestanforderungen in Bezug auf den Austausch von Nutzerdaten und den Datenschutz	6
Mindestanforderungen in Bezug auf die technische Performance	7
Vergabe des Auftrags.....	8
Dauer, Wert und Auftragsvergabe	8
Qualitätskriterien	9
Preiskriterien.....	9
Mindestpauschalbetrag.....	9
Provisionen.....	9

Hintergrund und kontextuelle Informationen

IDM Südtirol ist ein Sonderbetrieb der Autonomen Provinz Bozen und der Handelskammer Bozen, der Ziele von allgemeinem Interesse für die lokale Wirtschaft verfolgt. IDM steht für Innovation, Entwicklung und Marketing und ist ein Leitfaden für die wirtschaftliche Entwicklung in Südtirol.

IDM ist unter anderem für die Führung der Dachmarke Südtirol verantwortlich und bewirbt die Tourismusdestination Südtirol in elf europäischen Märkten mit einem Mix aus gezielter Werbung, Public Relations und Co-Marketing-Kampagnen.

Südtirol hat den Ehrgeiz, seine Zielgruppen immer auch digital zu begleiten. So entstand das Reiseportal suedtirol.info, die offizielle Website für Urlaub, Hotels und Unterkünfte in Südtirol. suedtirol.info wird von IDM gepflegt und kontinuierlich weiterentwickelt. Ein Redaktionsteam sorgt für ein umfassendes Bild mit aktuellen Informationen über die Region und deren Anreise, Hotels und Buchungsmöglichkeiten.

Die Website bietet den Nutzern die folgenden Merkmale, Funktionen und Vorteile:

- a) Durch den Zugriff auf externe Datenbanken und Partner bietet suedtirol.info allen Unterkunftsanbietern in der Provinz Bozen, die auf der Plattform gelistet werden möchten, eine öffentliche Sichtbarkeit. suedtirol.info ist derzeit das umfangreichste Unterkunftsverzeichnis auf dem Markt und beinhaltet:
 1. Online buchbare Unterkünfte - können direkt online über suedtirol.info gebucht werden
 2. Nicht online buchbare Unterkünfte - können nur über das Kontaktformular auf suedtirol.info kontaktiert werden
- b) In Zusammenarbeit mit dem Landesverband der Tourismusorganisationen Südtirols werden dazu folgende Informationen von suedtirol.info veröffentlicht:
 - Informationen über Aktivitäten und Erlebnisse, die Südtiroler Tourismusorganisationen für ihre Gäste anbieten oder unterstützen
 - Umfassende Informationen über Südtirol, mit mindestens einer redaktionellen Seite für jede Tourismusorganisation und jede der Tourismusregionen, in die das Land unterteilt ist
- c) Aktuelle Informationen von praktischem Nutzen für Touristen, wie z.B.: Informationen zur Mobilität und zur Anreise nach Südtirol, Informationen zur aktuellen COVID-Situation und zu den Eindämmungsmaßnahmen, zur Wetterlage und -vorhersage, etc. Diese Informationen werden täglich durch Automatismen und von der Redaktion von suedtirol.info aktualisiert

N.B. Alle in den Punkten a, b und c verwendeten Daten werden derzeit über Schnittstellen (sogenannte APIs) zum Open Data Hub, einer externen Datenbank der Partnerorganisation NOI Techpark, zur Verfügung gestellt.

Der Open Data Hub fungiert in erster Linie als Datenspeicher (Sammlung) und stellt dann alle Daten dem suedtirol.info CMS zur Verfügung. Jede Änderung der Daten im ODH wird per Push an das CMS gesendet. Alle 24 Stunden findet eine zusätzliche, vollständige Synchronisation statt.

Beschreibung des Gegenstands des Dienstes

Zur Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des unter Punkt (a1) beschriebenen Online-Unterkunftsbuchungsdienstes beabsichtigt IDM, die folgenden Dienstleistungen bei einem externen Dienstleister in Auftrag zu geben:

- a. Bereitstellung einer Online-Buchungsmaschine für Unterkünfte, die in die IDM-Webplattform suedtirol.info integriert wird
- b. Zugang zu einer Datenbank mit online buchbaren Unterkünften der Provinz Bozen über API und ODH (siehe oben)
- c. Integration eines vom Dienstleister verwalteten Online-Zahlungsdienstes, der den Zahlungsfluss zwischen dem Endkunden und dem Beherbergungsbetrieb gewährleistet
- d. Ein Kundendienst, der die Kunden bei diesen Aktivitäten unterstützt

Der Anbieter wird gebeten, eine ausführliche Beschreibung der Art und Weise der Erbringung der Dienstleistung vorzulegen und dabei die nachstehend beschriebenen Mindestanforderungen zu berücksichtigen.

Mindestanforderungen

Mindestanforderungen in Bezug auf die Buchungsmaschine und die Unterkunftsdatenbank

Die Online-Buchungsmaschine muss sich auf eine Datenbank von Unterkünften in der Provinz Bozen stützen, die insgesamt mindestens 2.100 buchbare Unterkünfte umfasst. In diesem Zusammenhang müssen die zwischen dem Dienstleister und den Beherbergungsbetrieben abgeschlossenen vertraglichen Vereinbarungen die volle Konformität mit den geltenden Gesetzesbestimmungen und die Zurverfügungstellung sämtlicher erforderlichen Daten gewährleisten. Die Datenbank muss von suedtirol.info über eine API genutzt werden. Die detaillierten Mindestanforderungen lauten wie folgt:

- a. Um das Angebot an Unterkünften angemessen darzustellen und bestimmte Kategorien* nicht übermäßig zu repräsentieren, muss die Datenbank der buchbaren Unterkünfte zusätzlich zu der oben genannten Mindestanzahl an Unterkünften, eine gewisse Mindestanzahl an Unterkünften pro Kategorie** gewährleisten, die wie folgt quantifiziert wird:

- 1.600 "Hotels"
- 250 "Ferienhäuser und -wohnungen" und "Möblierte Ferienzimmer und -wohnungen"
- 180 "Agrartouristische Betriebe"
- 10 "Campingplätze"
- 5 "Hotelunterkünfte"

*Siehe als Beispiel die ISTAT Klassifizierungskategorien Tabelle A5 Bozen ([6 \(istat.it\)](http://6.istat.it)).

**Erbringt ein und derselbe Betrieb mehr als eine Art von Dienstleistung, z. B. ein Hotel, das auch Ferienwohnungen oder Stellplätze vermietet, so wird er nur einmal für seine Haupttätigkeit gezählt.

- b. Jede Unterkunft muss die folgende Datenstruktur aufweisen

- a. Stammdaten

- i. ID Code der Unterkunft

- b. Zimmerdaten

- i. 1 oder mehrere Bilder mit Bildunterschrift und Copyright-Inhaber
 - ii. Name
 - iii. Beschreibung
 - iv. Art der Unterkunft (z. B. Doppelzimmer)
 - v. Mindest-, Höchst- und Standardbelegung
 - vi. Preis
 - vii. Art der Verpflegung (z. B. Halbpension)
 - viii. Einrichtungen (z. B. Balkon)

- ix. Abmessungen (in m²)
- c. Sonstige
 - i. Stornobedingungen
 - ii. Zahlungsmodalitäten
- c. Möglichkeit die Verfügbarkeit und die Preise in Echtzeit über die API zu prüfen
- d. Der Nutzer muss in der Lage sein, nicht nur nach Ort und Zeitraum zu filtern, sondern auch nach anderen Merkmalen, wie z. B.:
 - a. Art der Unterkunft
 - b. Kategorie (Sterne)
 - c. Bewertung (Online-Bewertung, TrustYou oder andere)
 - d. Thematische Bereiche (z. B. spezialisierte Unterkünfte in den Bereichen Wellness, Radfahren, Skifahren, Kultur, ökologische Nachhaltigkeit, usw.)
 - e. Unterkunftsbezogene Dienstleistungen und Infrastruktur

Die Integrität und Korrektheit der bereitgestellten Daten hat einen großen Einfluss auf die Qualität des angebotenen Dienstes und des Geschäfts, wie es von IDM auf seinem Frontend für seine Kunden präsentiert wird.

Der Zuschlagsempfänger stellt daher sicher, dass er geeignete Verfahren und technische Hilfsmittel einsetzt, um zu gewährleisten, dass die vom Beherbergungsbetrieb zur Verfügung gestellten Daten nach bestem Wissen und mit den vorhandenen technischen Möglichkeiten so korrekt und aktuell wie möglich sind. Er verpflichtet sich außerdem, etwaige Fehler zu korrigieren. Der Zuschlagsempfänger muss außerdem stets sicherstellen, dass er mit jedem Beherbergungsbetrieb in einem rechtsverbindlichen Verhältnis steht und somit in der Lage ist, alle Daten zu verarbeiten und zu nutzen und sie für die Dauer des Vertrags an Dritte weiterzugeben.

Der Zuschlagsempfänger ist zu einer ständigen technischen Weiterentwicklung der Buchungsmaschine verpflichtet.

Mindestanforderungen in Bezug auf die Zahlungsabwicklung

Zusammen mit der Buchungsmaschine muss eine Infrastruktur für die Abwicklung von Online-Zahlungen mit den folgenden Zahlungsmethoden bereitgestellt werden:

- a. Kreditkarte
- b. Banküberweisung

Und mit den folgenden Zahlungsmöglichkeiten nach Ermessen der Unterkunft

- a. Vollständige Zahlung im Voraus per Kreditkarte
- b. Vollständige Zahlung im Voraus per Banküberweisung

- c. Kreditkarte als Garantie und Abrechnung vor Ort
- d. Anzahlung per Kreditkarte
- e. Anzahlung per Banküberweisung
- f. Zahlung vor Ort

Es muss möglich sein, die Reservierung zu stornieren oder zu ändern, und zwar gemäß den vom Beherbergungsbetrieb festgelegten Bedingungen, die der Gast während des Reservierungsvorgangs einsehen kann.

Mindestanforderungen in Bezug auf den Kundenservice (Customer Care)

In Verbindung mit den oben genannten Diensten muss ein angemessener mehrsprachiger Endkundensupport (Customer Care) in den Hauptsprachen (Deutsch und Italienisch) während der üblichen Geschäftszeiten angeboten werden, einschließlich eines Kontaktzentrums, das sowohl telefonisch als auch digital, z. B. per E-Mail oder Kontaktformular, erreichbar ist.

Die korrekte und rechtzeitige Benachrichtigung der Nutzer über den Stand ihrer Buchung muss durch den automatischen Versand von Buchungsbestätigungs- und Stornierungs-E-Mails, die den Buchungscode und die Marke Südtirol/Alto Adige enthalten, sichergestellt sein.

Mögliche Aktualisierungen in Bezug auf die Marke und die Corporate Identity werden von IDM rechtzeitig mitgeteilt. Diese müssen durch Anpassung der Vorlagen umgesetzt werden. Eine Template-Anpassung/Aktualisierung pro Jahr muss im Angebot enthalten sein.

Die Lieferung eines monatlichen Kundendienstberichts ist erforderlich.

Technische Unterstützung

Es muss ein Meldedienst zur Verfügung gestellt werden, der es IDM ermöglicht, Fehler, die die korrekte Ausführung von Buchungen beeinträchtigen, zu melden und den Status ihrer Behebung zu überwachen.

Der Zuschlagsempfänger bestätigt den Empfang und die Kenntnisnahme des Problems und sorgt für dessen Lösung innerhalb eines Zeitrahmens, der der Schwere der aufgetretenen Situation angemessen ist.

Mindestanforderungen in Bezug auf den Austausch von Nutzerdaten und den Datenschutz

IDM ist für die Verarbeitung der vom Endkunden über suedtirol.info eingegebenen Daten verantwortlich. Der Zuschlagsempfänger verpflichtet sich, IDM bei der Durchführung dieses Projekts Hilfe und Unterstützung bei der Ausarbeitung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen zu gewähren, die den Grundsätzen des "Privacy by Design" und des "Privacy by Default" entsprechen, wie sie in den Vorschriften über die Verarbeitung personenbezogener Daten in der Verordnung (EU) 2016/679 "GDPR" vorgesehen sind.

Insbesondere sorgt Der Zuschlagsempfänger für die Umsetzung von Maßnahmen und Verfahren, die den Schutz der Daten bereits bei der Gestaltung der Organisations- und Informationssysteme, die ihre Verarbeitung ermöglichen, gewährleisten, auch durch unternehmensinterne Richtlinien zum Schutz ihrer Verbreitung.

Die Tätigkeit der Einhaltung der Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung sieht auch die Durchführung einer Reihe von Aktivitäten vor, die beispielsweise und ohne Einschränkung folgende Formen annehmen: die detaillierte Verwaltung und Archivierung von Einwilligungen, die Erstellung eines Verzeichnisses der Verarbeitungen, die Ernennung eines Datenschutzbeauftragten (DSB), soweit zutreffend, die Integration und Aufbereitung von Informationen für interessierte Parteien, die Regelung der Beziehungen zu Dritten mittels spezifischer Urkunden, die Vorbereitung eines Verfahrens für Datenschutzverletzungen im Falle von Verletzungen personenbezogener Daten, die Einhaltung aller nationalen und europäischen Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten sowie der Anforderungen, die in den Bestimmungen der Aufsichtsbehörde festgelegt sind.

Die Daten, die für Buchungszwecke angefordert und verarbeitet werden können, sind:

- a) Titel
- b) Name
- c) Nachname
- d) Adresse (Straße und Hausnummer)
- e) Postleitzahl
- f) Stadt
- g) Land
- h) Telefon
- i) E-Mail

Daten, die während des Bestellvorgangs außerhalb der suedtirol.info-Website erhoben werden, werden von IDM nicht verarbeitet, jedoch muss Der Zuschlagsempfänger IDM diese Daten zur Verfügung stellen:

- a) Vorgenommene Buchungen
- b) Abgeschlossene Buchungen
- c) Annullierte Buchungen
- d) Geänderte Buchungen

Diese Informationen müssen eindeutig anhand der Endnutzer-ID und der E-Mail identifizierbar sein, da sie für statistische Zwecke, für die Erstellung von Berichten und die Wartung und Verbesserung der Plattform relevant sind.

Mindestanforderungen in Bezug auf die technische Performance

Der Zuschlagsempfänger muss IDM gewährleisten:

- einen Echtzeit-Zugang zu seiner API
- Extraktionsrechte für die Echtzeit-Erfassung der in der Unterkunftsdatenbank enthaltenen Informationen.

Alle Spezifikationen der API müssen in der Schnittstelle enthalten sein.

Das API muss alle Daten übermitteln, die für die ordnungsgemäße Durchführung der Tätigkeiten erforderlich sind. Besonderer Wert wird auf die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität folgender Angaben gelegt:

- a) Stornobedingungen. Die API muss Echtzeitinformationen über die Stornobedingungen für den vom Nutzer ausgewählten Zeitraum und das ausgewählte Zimmer und Unterkunft liefern. Der Beherbergungsbetrieb kann für jedes Zimmer oder für bestimmte Zeiträume im Jahr unterschiedliche Konditionen vorsehen.
- b) Preise. Aktualisierung in Echtzeit. Bei Unstimmigkeiten aufgrund unvorhergesehener Wartezeiten bei der Preisaktualisierung ist der Gast berechtigt, seine Buchung mit dem zuerst angebotenen Preis abzuschließen.
- c) Vom Beherbergungsbetrieb angebotene Zahlungsmodalitäten und -bedingungen, einschließlich der Übermittlung des IBAN-Codes, der im Falle der Zahlung per Banküberweisung erforderlich ist.
- d) Informationen, Bedingungen und Konditionen in Bezug auf die vorgenommene Reservierung, die dem Nutzer zum Zeitpunkt der Buchung angezeigt werden.
- e) Persönliche Dienstleistungen der Unterkunft.

Die API ist für IDM über einen Benutzernamen und ein Passwort zugänglich, die der Dienstleister für die gesamte Vertragsdauer gültig hält, vorbehaltlich der Möglichkeit von Änderungen, welche mit einer angemessenen Vorankündigung mitgeteilt werden müssen.

Um das Risiko von Fehlfunktionen und den Aufwand für Aktualisierungen und entsprechende Tests möglichst gering zu halten, bemüht sich Der Zuschlagsempfänger, die API und das Format für die Darstellung und den Austausch von Daten so stabil wie möglich zu halten. Sind in dringenden Fällen, z.B. zur Behebung eines Fehlers, Änderungen in der API oder in der Darstellung des Datenformats notwendig, so ist IDM vorab zu informieren. Unter keinen Umständen werden solche Änderungen zu einer Verschlechterung des oben beschriebenen Leistungsniveaus führen.

Jede neue Spezifikation muss daher 30 Tage im Voraus bei IDM angemeldet werden.

Vergabe des Auftrags

Dauer, Wert und Auftragsvergabe

Der Vertrag wird mit Wirkung 01.08.2023 für einen Zeitraum von 12 Monaten vergeben, mit der Option zu Gunsten von IDM, den Vertrag um weitere 6 + 6 Monate zu verlängern. Die Höchstlaufzeit des Vertrags beträgt somit insgesamt 24 Monate.

Für die Berechnung des maximalen Auftragswerts wird ein jährlicher Gesamtbetrag der über die Buchungsmaschine abgewickelten Transaktionen von 3,5 Millionen Euro (= theoretischer maximaler Auftragswert) geschätzt. Daraus wurde ein maximaler Auftragswert von 170.000 Euro festgesetzt (siehe Preiskriterien) berechnet, über eine Vertragslaufzeit von 24 Monaten.

Der Auftrag wird auf der Grundlage des wirtschaftlich günstigsten Angebots mit der folgenden Gewichtung vergeben:

- 80% Qualität

- 20% Preis

Qualitätskriterien

Die Qualität der Dienstleistung wird auf der Grundlage der vom Anbieter vorgelegten spezifischen Unterlagen beurteilt, die Folgendes betreffen:

- a. Bereitstellung einer Online-Buchungsmaschine für Unterkünfte, die in die iDM-Webplattform integriert werden soll
- b. Zugang zu einer Datenbank mit online buchbaren Unterkünften in der Provinz Bozen über API und ODH (siehe oben)
- c. Integration eines vom Dienstleister verwalteten Online-Zahlungsdienstes, der den Zahlungsfluss zwischen dem Endkunden und dem Beherbergungsbetrieb gewährleistet
- d. Ein Kundendienst, der die Kunden bei diesen Aktivitäten unterstützt

Preiskriterien

Mindestpauschalbetrag

Dem Zuschlagsempfänger steht ein jährlicher Mindestpauschalbetrag von 25.000 Euro (Ausschreibungsbetrag) zu, welcher unabhängig vom Volumen der über die Buchungsmaschine getätigten Transaktionen ist.

Provisionen

Zusätzlich zu dem oben genannten Mindestpauschalbetrag wird dem Zuschlagsempfänger eine Provision auf den Wert der über die Buchungsmaschine getätigten Transaktionen (abzüglich der stornierten Buchungen) garantiert.

Die dem Zuschlagsempfänger zustehende Provision wird von diesem den Beherbergungsbetrieben direkt verrechnet, zusammen mit einer zusätzlichen der IDM zustehenden Provision. Die Verrechnung vonseiten des Zuschlagsempfängers an die Beherbergungsbetriebe (dem Dienstleister zustehende Provision + der IDM zustehende Provision) muss bei Abreise des Gastes erfolgen.

Die Verrechnung durch IDM dem Zuschlagsempfänger gegenüber für die der IDM zustehende Provision erfolgt dreimonatlich. Der Zuschlagsempfänger begleicht die Rechnung per Banküberweisung innerhalb von 30 Tagen.

Zum Zwecke der Festlegung der dem Dienstleister zustehenden Provision, werden die unten angeführten Umsatzschwellen auf dreimonatlicher Basis parametrisiert. Daraus ergibt sich, dass pro Trimester auf die ersten 625.000 Euro Umsatz eine Provision von 2% (Ausschreibungsbetrag) zusteht, während auf den diese Schwelle überschreitenden Betrag eine Provision von 1% (Ausschreibungsbetrag) zusteht.

Nettoumsatz suedtirol.info (auf Jahresbasis)		Provision (Ausschreibungsbetrag)	Maximaler Gesamtbetrag
von	bis		
€ 0	2.500.000 €	2,00%	50.000 €
2.500.001 €	* 3.500.000 €	1,00%	10.000 €

Daraus ergibt sich ein maximaler theoretischer Wert der Vergütung (Mindestpauschalbetrag + Provision) von 85.000 Euro auf Jahresbasis (= 25.000 Euro + 50.000 Euro + 10.000 Euro), was einem Betrag von 170.000 Euro für einen Zeitraum von 24 Monaten entspricht. Die für den Vertragszeitraum von 12 Monaten anerkannte Vergütung kann deutlich unter dem theoretischen Höchstwert der Ausschreibung (85.000 Euro) liegen; der Höchstwert wird vom Volumen der über die Buchungsmaschine durchgeführten Transaktionen und von dem in der Ausschreibungsphase angebotenen Abschlag (Abschlag auf den Mindestpauschalbetrag + Abschlag auf die Provision) abhängen.

* Der in der Tabelle weiter oben angeführte Betrag von 3,5 Millionen Euro entspricht dem geschätzten theoretischen Maximalvolumen der über die Buchungsmaschine abgewickelten Transaktionen. Dieser Wert ist zum Zwecke der Festlegung des maximalen Auftragswerts erforderlich. Auf den über die Schwelle von 3,5 Millionen Euro generierten Umsatz wird eine Provision von 1% (Ausschreibungsbetrag) anerkannt.

CAPITOLATO TECNICO

Servizio di prenotazione di alloggi online
per il sito suedtirool.info

Codice CIG: 98429123F0

Indice

Premessa e informazioni contestuali	2
Descrizione dell'oggetto del servizio	3
Requisiti minimi	4
Requisiti minimi in relazione al motore di prenotazione e al database alloggi	4
Requisiti minimi in relazione all'elaborazione dei pagamenti	5
Requisiti minimi in relazione all'Assistenza Utenti Finali (Customer Care)	6
Assistenza Tecnica	6
Requisiti minimi in relazione allo scambio di dati utente e di privacy	6
Requisiti minimi in relazione alla performance tecnica	7
Aggiudicazione del contratto	8
Durata, valore e aggiudicazione del contratto	8
Criteri di qualità	9
Criteri di prezzo	9
Compenso base	9
Commissioni	9

Premessa e informazioni contestuali

IDM Alto Adige è un'azienda speciale della Provincia Autonoma di Bolzano e della Camera di Commercio di Bolzano, che persegue obiettivi di interesse generale per l'economia locale. IDM sta per Innovazione, Sviluppo e Marketing ed è una guida per lo sviluppo economico in Alto Adige.

Tra le altre cose, IDM è responsabile della gestione del marchio ombrello Alto Adige e promuove la destinazione turistica Alto Adige in undici mercati europei con un mix di campagne pubblicitarie mirate, relazioni pubbliche e co-marketing.

L'Alto Adige ha l'ambizione di accompagnare sempre i suoi gruppi target in modo digitale, così è stato creato il portale di viaggi suedtirol.info, il sito ufficiale per vacanze, hotel e alloggi in Alto Adige. [Suedtirol.info](http://suedtirol.info) è gestito e sviluppato costantemente da IDM. Un team editoriale assicura un quadro completo con informazioni aggiornate, che riguardano la regione e come raggiungerla, gli hotel e opzioni di prenotazione.

Il sito web offre le seguenti caratteristiche, funzioni e vantaggi per gli utenti:

- a) Accedendo a banche dati e partner esterni, suedtirol.info offre visibilità pubblica a tutti gli esercizi ricettivi della provincia di Bolzano che vogliono essere presenti sulla piattaforma. Quello di suedtirol.info è attualmente il più completo elenco di alloggi disponibile e comprende:
 1. Alloggi prenotabili online - possono essere prenotati direttamente online tramite suedtirol.info
 2. Alloggi non prenotabili online - possono essere solamente contattati tramite apposito formulario di contatto presente su suedtirol.info
- b) In collaborazione con l'associazione provinciale delle organizzazioni turistiche, vengono pubblicate:
 - informazioni su attività ed esperienze che le organizzazioni turistiche altoatesine gestiscono o sostengono a beneficio dei loro ospiti
 - informazioni complete sull'Alto Adige, fornite dedicando almeno una pagina editoriale a ciascuna organizzazione turistica e a ciascuna delle regioni turistiche in cui è suddiviso il territorio
- c) Informazioni aggiornate di utilità pratica per i turisti, come ad esempio: informazioni su come muoversi e arrivare in Alto Adige, informazioni sulla situazione attuale del COVID e sulle misure di contenimento, la situazione e le previsioni del tempo, ecc. Si tratta di informazioni aggiornate quotidianamente, fornite dalla redazione di suedtirol.info

N.B. Tutti i dati utilizzati nei punti a, b e c sono attualmente resi disponibili tramite interfacce (le cosiddette API) all'Open Data Hub, un database esterno dell'organizzazione partner NOI Techpark.

L'Open Data Hub agisce anzitutto come un repository di dati (raccolta) rendendoli poi tutti disponibili al CMS di suedtirol.info. Ogni cambiamento di dati all'ODH viene inviato al CMS via push, e una sincronizzazione completa avviene ogni 24 ore.

Descrizione dell'oggetto del servizio

Al fine di mantenere e sviluppare ulteriormente il servizio di prenotazione di alloggi online descritto nel punto precedente (a1), IDM intende commissionare a un fornitore di servizi esterno i seguenti servizi:

- a. Fornitura di un motore di prenotazione di alloggi online da integrare nella piattaforma web di IDM
- b. Accesso ad un database di alloggi prenotabili online della Provincia di Bolzano tramite API e ODH (vedi sopra)
- c. Integrazione di un servizio di pagamento online, gestito dal fornitore di servizi, che garantisce i flussi di pagamento tra il cliente finale e l'alloggio
- d. Un servizio di customer care per assistere i clienti in queste attività

Si richiede all'offerente di fornire una descrizione dettagliata delle modalità di erogazione del servizio considerando i requisiti minimi descritti di seguito.

Requisiti minimi

Requisiti minimi in relazione al motore di prenotazione e al database alloggi

Il motore di prenotazione online deve essere basato su un database di alloggi della Provincia di Bolzano che assicuri un totale di almeno 2.100 alloggi prenotabili. In tale contesto i rapporti contrattuali tra prestatore del servizio e strutture ricettive devono rispettare tutti i requisiti di legge previsti e garantire che vengano messi a disposizione tutti i dati necessari. Il database dovrà essere utilizzato da suedtiroi.info tramite la suddetta API. Di seguito i requisiti minimi dettagliati:

- a. Al fine di rappresentare adeguatamente l'offerta di alloggi presenti sul mercato e di non sovrarappresentare specifiche categorie*, il database degli alloggi prenotabili deve garantire, oltre al suddetto numero minimo di alloggi totali, anche un numero minimo di alloggi predefinito per ogni categoria**, quantificato come segue:

- 1.600 “Alberghi”
- 250 “Case e appartamenti per vacanze” e “Camere ed appartamenti ammobiliati per ferie”
- 180 “Aziende agrituristiche”
- 10 “Campeggi”
- 5 “Rifugi albergo”

* Vedasi a titolo esemplificativo la classificazione ISTAT Tavola A5 Bolzano ([6 \(istat.it\)](http://6.istat.it)).

** Se la stessa struttura presta più tipi di servizio, ad esempio un Albergo che affitta anche appartamenti per vacanze, o piazzole di sosta/campeggio viene contato solamente una volta, per la sua attività principale.

- b. Ogni alloggio deve avere la seguente struttura di dati
 - a. Dati identificativi
 - i. ID (identificatore) dell'alloggio
 - b. Dati delle camere
 - i. 1 o più immagini con relativa didascalia e copyright-holder
 - ii. Nome
 - iii. Descrizione
 - iv. Tipo di alloggio (p.es. camera doppia)
 - v. Occupazione minima, massima e standard
 - vi. Prezzo
 - vii. Tipo di ristorazione (p.es. mezza pensione)
 - viii. Servizi (p.es. balcone)

- ix. Dimensioni (in metriquadri)
- c. Altro
 - i. Condizioni di cancellazione
 - ii. Modalità di pagamento
- c. Possibilità di controllare la disponibilità e i prezzi in tempo reale tramite API
- d. L'utente deve avere la possibilità di filtrare non solo per luogo e periodo di tempo, ma anche per altre caratteristiche, come ad esempio:
 - a. Tipo di alloggio
 - b. Categoria (stelle)
 - c. Valutazione (valutazione online, TrustYou o altri)
 - d. Aree tematiche (es: alloggi specializzati in wellness, ciclismo, sci, cultura, eco-sostenibilità, etc.)
 - e. Servizi e infrastrutture legati all'alloggio

L'integrità e correttezza dei dati forniti ha un enorme impatto sulla qualità del servizio offerto e sul business, in quanto questi vengono presentati da IDM sul proprio frontend ai propri clienti.

L'aggiudicatario dovrà pertanto garantire di mettere in atto apposite procedure e strumenti tecnici per assicurare che i dati forniti dalle strutture ricettive siano quanto più possibile corretti ed aggiornati al meglio delle sue conoscenze e delle possibilità tecniche esistenti. Si impegna altresì a far correggere eventuali errori. L'aggiudicatario deve inoltre sempre garantire di avere un rapporto giuridicamente vincolante con ciascuna delle strutture di ricettività turistica, potendo così trattare ed utilizzare tutti dati e fornirli a terzi per tutta la durata del contratto.

L'aggiudicatario deve garantire un continuo aggiornamento tecnico del motore di prenotazione.

Requisiti minimi in relazione all'elaborazione dei pagamenti

Assieme al motore di prenotazione deve essere fornita un'infrastruttura per l'elaborazione dei pagamenti online con i seguenti metodi di pagamento inclusi:

- a. Carta di credito
- b. Bonifico bancario

E con le seguenti opzioni di pagamento a discrezione della struttura ricettiva

- a. Pagamento anticipato dell'intero importo con carta di credito
- b. Pagamento anticipato dell'intero importo con bonifico bancario
- c. Carta di credito come garanzia e saldo sul posto
- d. Deposito con carta di credito

- e. Deposito con bonifico bancario
- f. Pagamento sul posto

La cancellazione o modifica della prenotazione dovrà essere possibile secondo le condizioni stabilite dal fornitore dell'alloggio, adeguatamente visualizzabili da parte dell'ospite nel corso del processo di prenotazione.

Requisiti minimi in relazione all'Assistenza Utenti Finali (Customer Care)

In relazione ai servizi di cui sopra, deve essere offerto un adeguato servizio multilingue di supporto per i clienti finali (Customer Care) nelle lingue principali (tedesco ed Italiano) durante i comuni orari di esercizio, comprensivo di un centro di contatto accessibile sia tramite telefono che per via digitale, ad esempio e-mail o form di contatto.

Deve essere sempre garantita la corretta e tempestiva informazione degli utenti sullo stato della loro prenotazione tramite spedizione automatica di Email di conferma di avventua prenotazione e cancellazione riportanti il codice di prenotazione ed il Brand Südtirol/Alto Adige. Eventuali aggiornamenti in tema di Brand e corporate identity verranno comunicati da IDM con adeguato anticipo. Questi dovranno essere recepiti tramite adattamento dei templates. Un adattamento/aggiornamento del template all'anno deve essere compreso nell'offerta.

Si richiede la fornitura di un report mensile dell'attività del customer service.

Assistenza Tecnica

Deve essere fornito un servizio di reporting che permetta la comunicazione da parte di IDM di eventuali errori che compromettano la corretta esecuzione delle prenotazioni ed il monitoraggio dello stato della loro risoluzione.

L'aggiudicatario dovrà confermare la ricezione e la presa in carico del problema e provvedere alla sua risoluzione secondo tempi adeguati alla gravità della situazione riscontrata.

Requisiti minimi in relazione allo scambio di dati utente e di privacy

IDM sarà responsabile dell'elaborazione dei dati digitali forniti dal cliente finale attraverso suedtirol.info. L'aggiudicatario, per l'attuazione del presente progetto, si impegna a garantire l'assistenza e il supporto a IDM nella predisposizione delle misure tecniche e organizzative adeguate, nel rispetto dei principi di privacy by design e privacy by default previsti dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 "GDPR".

In particolare, l'aggiudicatario dovrà garantire l'attuazione di misure e processi che tutelino i dati sin dalla progettazione dei sistemi organizzativi e dei sistemi informatici che ne prevedono il trattamento, anche attraverso delle politiche aziendali interne che ne tutelino la diffusione.

L'attività di conformità normativa rispetto al GDPR prevede, inoltre, l'implementazione di una serie di attività che si concretizzano, a titolo esemplificativo e non esaustivo: nella gestione ed archiviazione in

modo dettagliato dei consensi, nella predisposizione di un registro dei trattamenti, nella nomina del DPO (Data Protection Officer) ove applicabile, nell'integrazione e predisposizione di informative agli interessati, nella regolamentazione dei rapporti con soggetti terzi attraverso appositi atti giudici, nella predisposizione di una procedura di Data Breach nei casi di violazione dei dati personali, nel rispettare tutta la normativa nazionale ed europea in materia di tutela dei dati personali nonché gli adempimenti previsti dai provvedimenti dell'Autorità Garante.

I dati che potranno essere richiesti e trattati ai fini della prenotazione sono:

- a) Titolo
- b) Nome
- c) Cognome
- d) Indirizzo (via e numero civico)
- e) Codice postale
- f) Città
- g) Paese
- h) Telefono
- i) E-mail

I dati eventualmente raccolti al di fuori del sito web suedtirol.info durante il checkout non saranno trattati da IDM, tuttavia l'aggiudicatario dovrà fornire a IDM i dati relativi a:

- a) Prenotazioni effettuate
- b) Prenotazioni completate
- c) Prenotazioni cancellate
- d) Prenotazioni modificate

Le suddette informazioni dovranno essere univocamente identificabili tramite ID ed email dell'utente finale, in quanto rilevanti ai fini statistici, di reporting, del mantenimento e miglioramento del servizio.

Requisiti minimi in relazione alla performance tecnica

Il fornitore di servizi dovrà garantire a IDM:

- un accesso stabile ed in tempo reale all'API;
- i diritti di estrazione per la raccolta in tempo reale delle informazioni contenute nella banca dati alloggi.

Tutte le specifiche della API dovranno essere contenute nell'interfaccia.

L'API dovrà trasmettere tutti i dati necessari alla corretta esecuzione delle attività preposte. Particolare importanza è riposta nella correttezza, completezza ed attualità di:

- a) Termini di cancellazione. L'API dovrà fornire in tempo reale le informazioni relative ai termini di cancellazione stabiliti per il periodo e la stanza/alloggio selezionati dall'utente. La struttura ricettiva può prevedere termini differenti per ciascuna stanza o per specifici periodi dell'anno.
- b) Prezzi. Aggiornamento in tempo reale. In caso di eventuali discrepanze dovute a tempi di latenza non previsti nell'aggiornamento dei prezzi l'ospite avrà diritto di completare la sua prenotazione con il primo prezzo che gli è stato proposto.
- c) Metodi e condizioni di pagamento previsti dalla struttura ricettiva, inclusa la trasmissione del codice IBAN necessario in caso di pagamento tramite bonifico bancario.
- d) Informazioni, termini e condizioni relative alla prenotazione effettuata da mostrare all'utente all'atto della prenotazione.
- e) Eventuali servizi personalizzati forniti dalla struttura ricettiva.

L'API dovrà essere accessibile da parte di IDM tramite Username/Password che il fornitore di servizi si impegna a mantenere valide per tutta la durata del contratto, salva la possibilità di modifiche, che dovranno comunque essere comunicate con sufficiente preavviso.

Al fine di ridurre al minimo il rischio di malfunzionamenti e l'impegno in termini di aggiornamenti e relativi test, l'aggiudicatario si impegna a mantenere quanto più possibile stabile l'API ed il formato di presentazione e scambio dei dati. Se in casi urgenti, per esempio per correggere un errore, fossero necessarie delle modifiche nell'API o nella rappresentazione del formato dei dati, IDM dovrà essere informata in anticipo. In nessun caso tali modifiche potranno portare a un deterioramento del livello di prestazione sopra descritto.

Ogni nuova specifica deve pertanto essere notificata a IDM con 30 giorni di anticipo.

Aggiudicazione del contratto

Durata, valore e aggiudicazione del contratto

Il contratto viene assegnato con effetto dal 01.08.2023 e per un periodo di 12 mesi, con un'opzione a favore di IDM di estendere il contratto per ulteriori 6 + 6 mesi. La durata massima possibile del contratto sarà pertanto di 24 mesi.

Ai soli fini del calcolo del valore massimo del contratto viene stimato un importo annuo complessivo di transazioni effettuate tramite il motore di prenotazione pari a 3,5 milioni di euro (= valore massimo teorico). Ne deriva un valore massimo del contratto di 170.000 euro (vedi criteri di prezzo), calcolato su 24 mesi di contratto.

Il contratto viene assegnato sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa con la seguente ponderazione:

- 80% qualità

- 20% prezzo

Criteri di qualità

La qualità del servizio sarà valutata sulla base della documentazione specifica fornita dall'offerente in merito a:

- a. fornitura di un motore di prenotazione di alloggi online da integrare nella piattaforma web di IDM
- b. accesso ad un database di alloggi prenotabili online della provincia di Bolzano tramite API e ODH (vedi sopra)
- c. integrazione di un servizio di pagamento online, gestito dal fornitore di servizi, che garantisca i flussi di pagamento tra il cliente finale e l'alloggio
- d. servizio di customer care per assistere i clienti in queste attività

Criteri di prezzo

Compenso base

A fronte della prestazione del servizio viene previsto un compenso di 25.000 euro su base annua (valore a base d'asta), che verrà riconosciuto indipendentemente dal volume delle transazioni effettuate tramite il motore di prenotazione.

Commissioni

Oltre al compenso base sopra indicato al prestatore del servizio verrà riconosciuta una commissione sul valore netto (= al netto delle prenotazioni stornate) delle transazioni effettuate tramite il motore di prenotazione.

La commissione riconosciuta al prestatore del servizio dovrà essere dallo stesso fatturata alle strutture ricettive unitamente ad un'ulteriore commissione, che le strutture ricettive dovranno riconoscere a IDM. La fatturazione da parte dell'aggiudicatario nei confronti delle strutture ricettive (commissione spettante all'aggiudicatario + commissione spettante a IDM) dovrà essere effettuata al termine del periodo di soggiorno del cliente finale (turista).

La fatturazione di IDM nei confronti dell'aggiudicatario per la commissione spettante a IDM verrà effettuata con cadenza trimestrale. Il prestatore dovrà saldare la fattura tramite bonifico bancario entro 30 giorni.

Ai fini della determinazione della commissione spettante all'aggiudicatario, le soglie di fatturato più sotto indicate verranno riparametrate su base trimestrale. Pertanto in relazione a ciascun trimestre sui primi 625.000 euro di fatturato verrà riconosciuta una commissione (valore a base d'asta) del 2%, oltre tale importo una commissione del 1% (valore a base d'asta).

Fatturato netto suedtirol.info (su base annua)		Commissione (valore a base d'asta)	Importo massimo
da	a		
€ 0	2.500.000 €	2,00%	50.000 €
2.500.001 €	* 3.500.000 €	1,00%	10.000 €

Ne deriva un valore massimo teorico del compenso (compenso base + commissione) pari ad 85.000 euro su base annua (= 25.000 euro + 50.000 euro + 10.000 euro), che corrisponde a 170.000 euro su un periodo di 24 mesi. Resta fermo che il compenso riconosciuto per i 12 mesi di durata contrattuale potrà essere anche notevolmente inferiore al valore massimo teorico del compenso posto a base di gara (85.000 euro), dato che dipenderà dal volume delle transazioni effettuate tramite il motore di prenotazione e dal ribasso offerto in fase di gara (ribasso su compenso base + ribasso sulla commissione).

* L'importo di 3,5 milioni di euro indicato nella tabella più sopra riportata rappresenta il volume annuo massimo teorico stimato di prenotazioni effettuate tramite il motore di ricerca. Questo valore è rilevante ai fini della determinazione del valore massimo teorico del contratto. Sulla quota di fatturato eccedente il valore di 3,5 milioni di euro annui la commissione applicata è dell'1% (valore a base d'asta).