



WONDERLAB
IT'S IN YOUR DREAMS

WONDERLAB DISCOVER

Caratteristiche tecniche e funzionali della
piattaforma di promozione del territorio



Discover





WONDERLAB
IT'S IN YOUR DREAMS

Introduzione

Discover è la piattaforma che consente agli Enti interessati di promuovere il proprio territorio attraverso la pubblicazione di un portale ed una app ad alto contenuto di innovazione ed interazione.

Il prodotto offerto include l'attività e la promozione dell'area coinvolta a 360°, liberando il Cliente Pubblica Amministrazione da qualsivoglia incombenza e lasciando a Wonderlab la gestione di tutti gli aspetti burocratici, operativi, redazionali e di marketing.

Wonderlab Discover può essere acquistato esclusivamente mediante ordine online sulla piattaforma Acquistinrete (MEPA).



1. Caratteristiche di Wonderlab Discover

Il prodotto consiste in una piattaforma per web e dispositivi *mobile* comprensiva di contenuti testuali e multimediali e della campagna di promozione.

L'acquisto della piattaforma include configurazione, pubblicazione online e gestione e manutenzione per n. 6 mesi dalla messa in esercizio.

L'offerta Discover include: in dettaglio:

- Portale web multilingua personalizzato con grafica e contenuti descrittivi prodotti ad hoc
- App multilingua personalizzata con grafica e contenuti descrittivi prodotti ad hoc
- Content Management System
- Possibilità di registrazione dominio e ospitalità negli store iTunes e Play
- Servizio redazionale di descrizione e produzione multimediale dei Punti di Interesse (PdI) designati
- Traduzione testi in inglese
- Hosting, manutenzione, assistenza e gestione della piattaforma complessiva
- SEO e Web e Social Media Marketing
- Formazione all'utilizzo del software
- Design dell'immagine coordinata

L'offerta include licenza illimitata di utilizzo del software acquistato.

1.1 App e Portale multilingua web personalizzata con grafica e contenuti descrittivi prodotti ad hoc con relativo Content Management System

Discover è un sistema software che consente di gestire la pubblicazione di contenuti su portale web o app per iOS e Android sia in fase di startup che durante il suo intero ciclo di vita.

Il prodotto prevede la definizione di un template grafico ad hoc per il Cliente, totalmente calato sulle specificità del progetto.

L'interfaccia è totalmente responsive (cioè adeguata sia per computer che per tablet/smartphone e compatibile con i vari browser, risoluzioni e sistemi operativi in uso) e realizzata nel rispetto della normativa vigente in termini di software per la Pubblica Amministrazione:

- Linee guida per i siti web delle PA (art. 4 della Direttiva 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione)



WONDERLAB
IT'S IN YOUR DREAMS

- Linee guida per il design dei servizi digitali della pubblica amministrazione di AgID
- Protocollo eGLU
- Vademecum per la valutazione della qualità dei siti web delle PA
- D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 s.m.i. (c.d. “Codice dell’Amministrazione Digitale”)
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 s.m.i. recante “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”
- D.P.R. 1 marzo 2005, n.75, recante “Regolamento di attuazione della Legge 9 gennaio 2004, n. 4, per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”
- Decreto del Ministro per l’Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005 recante “Requisiti tecnici e diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici” e successive modifiche disposte dal Decreto del Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca del 20/3/2013
- Direttiva 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie recante “Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- D.Lgs. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 80 del 5 aprile 2013)
- Circolare n.61/2013 del 29 marzo 2013 dell’Agenzia per l’Italia Digitale in materia di accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni

Sia la app che il portale possono essere gestite dal componente di Back-end: un Content Management System (CMS) che permette di definire contenuti e livelli di accesso alle funzionalità offerte. Queste includono:

- Schede e informazioni, corredate di immagini e file multimediali, sui Punti di Interesse (PdI) identificati
- Gallerie fotografiche, che raccolgono più immagini e video
- Eventi, intesi come articoli di testo correlati di immagini, con chiara indicazione di luogo, con rappresentazione su mappa, e della data dell’evento
- Itinerari, intesi come schede che descrivono un itinerario sia spaziale che temporale. Gli itinerari descriveranno i diversi punti di interesse sui quali si snoda il percorso proposto, saranno corredate di una web map navigabile e racconteranno l’esperienza con particolare attenzione agli aspetti ecologici e di sostenibilità ambientale





WONDERLAB
IT'S IN YOUR DREAMS

- Schede descrittive degli esercizi commerciali (a titolo esemplificativo e non esaustivo: strutture ricettive, ristoranti, servizi di trasporto, ecc.) che aderiscono al progetto
- Sezioni informative sui punti di contatto, le attività dell'Ente promotore, ecc.
- Sistema di valutazione degli esercizi commerciali basato su algoritmo automatizzato di definizione del voto

La funzionalità di consultazione dei Pdl e degli esercizi commerciali consente di effettuare ricerche sulla base di diversi parametri, combinandoli tra loro per creare filtri strutturati, quali, ad esempio:

- Localizzazione geografica mediante indirizzo o coordinate (o, nel caso di tablet/smartphone) distanza dall'attuale posizione (previa autorizzazione, da parte dell'utente, di utilizzo della localizzazione GPS dalla app)
- Attività/Eventi, per parole chiave, per periodo di fruibilità, ecc.
- Ricerca per nome, tipologia o descrizione dei luoghi o degli eventi
- Rating, sulla base dei giudizi: tale parametro sarà abilitato solo se dall'area di back-office si deciderà di attivare e rendere pubblica la funzionalità di valutazione

Tutti gli output della funzionalità di ricerca/consultazione (risultati in tabella, risultati su mappa geolocalizzata, ecc.) sono esportabili in PDF e (per le forme tabellari) in Excel. Nel caso di utenti con smartphone/tablet, inoltre, è possibile attivare il navigatore integrato nel dispositivo per raggiungere la località individuata.

Oltre alla gestione del modello complessivo, dei contenuti informativi e delle sezioni generali, gli utenti amministratori possono gestire utenze e ruoli, in maniera dinamica, anche creando nuovi ruoli e specificando per ognuno di essi i permessi associati, sia in termini di accesso alle funzionalità che di scrittura/lettura/modifica/cancellazione dei contenuti.

Per i contenuti pubblicati, inoltre, sono disponibili le funzionalità di integrazione con i social network, in modo da favorire la condivisione virale e la diffusione delle informazioni e delle proposte turistiche ed esperienziali raccontate dalla piattaforma.

Per l'accesso degli utenti, infine, è possibile definire le regole per l'autenticazione, compresa la possibilità di associare l'utenza a quella su social network (es. utenza Facebook, LinkedIn, Google+, Twitter, ecc.), in modo da facilitare l'autenticazione e la fruizione degli strumenti di condivisione social.

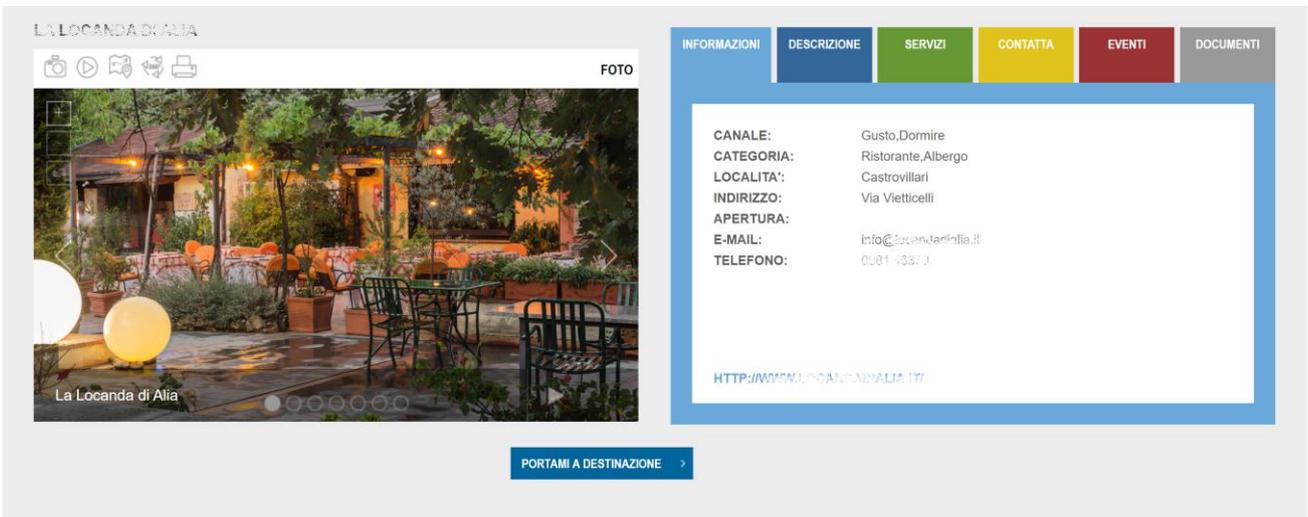
Particolare attenzione è data alle funzionalità di coinvolgimento degli esercizi commerciali presenti sul territorio. L'offerta include sia la possibilità di creare schede personalizzate per ciascun soggetto,



sia la possibilità di attivare un modello di valutazione basato su un algoritmo che elabora il peso di vari parametri personalizzabili.

Schede descrittive degli esercizi commerciali

Gli utenti Amministratori hanno la possibilità di censire i referenti degli esercizi commerciali aderenti, i quali avranno la possibilità di gestire una propria scheda in cui riportare informazioni, immagini e contatti della propria attività.



LA LOCANDA DI ALIA

FOTO

La Locanda di Alia

PORTAMI A DESTINAZIONE >

| INFORMAZIONI | DESCRIZIONE | SERVIZI | CONTATTA | EVENTI | DOCUMENTI |
|----------------------------|-----------------------|---------|----------|--------|-----------|
| CANALE: | Gusto, Dormire | | | | |
| CATEGORIA: | Ristorante, Albergo | | | | |
| LOCALITA': | Castrovillari | | | | |
| INDIRIZZO: | Via Vietticelli | | | | |
| APERTURA: | | | | | |
| E-MAIL: | info@locandadialia.it | | | | |
| TELEFONO: | 0981 43310 | | | | |
| HTTP://WWW.LOCANDAALIA.IT/ | | | | | |

Esempio di scheda di un esercizio commerciale (l'immagine è solo una delle possibili varianti grafiche applicabili)

Tutti i contenuti inseriti da un referente di esercizio commerciale, per poter essere pubblicati devono essere validati da un utente con permesso di amministrazione dei contenuti. Tale regola consente di mantenere il controllo, da parte dell'Ente, su tutto quanto viene effettivamente esposto nella piattaforma web e/o mobile.

L'editor dei contenuti è basato su un modello WYSIWYG con interfaccia e barra di strumenti simile ad un qualsiasi software di videoscrittura (es. Word). Il sistema dispone di strumenti di supporto all'attività redazionale, tra cui gli alert per contenuti mancanti, anteprima del risultato pubblicabile, reportistica sulle visite, ecc.

Sistema di valutazione degli esercizi commerciali

Il software prevede due criteri di valutazione degli esercizi commerciali:

- Sistema basato su un algoritmo di calcolo su parametri personalizzabili
- Sistema di feedback degli utenti

Entrambe le modalità sono attivabili o meno dall'Ente e consentono di effettuare una valutazione strutturata sulla qualità offerta da uno specifico soggetto.

Per ciascuna categoria di esercizio commerciale è possibile definire i parametri di interesse (es. per una struttura ricettiva potrebbero essere il numero delle camere, la presenza o meno di piscina, ecc.; per un ristorante la disponibilità di cibo senza glutine, il parcheggio, ecc.) e la relativa rilevanza (cosiddetto "fattore di ponderazione"). L'algoritmo effettua una elaborazione dei criteri censiti e assegna una valutazione a ciascun esercizio commerciale, su una scala che, a sua volta, può essere configurata sulla base della specificità dell'Ente (es. da 1 a 5 stelle, da 0 a 3 perle, numero da 1 a 10, e così via...).

Tra i parametri individuati, è anche possibile considerare il feedback degli utenti che, pertanto, può essere gestito come semplice riscontro (testuale o con votazione numerica) ovvero inserito tra gli elementi che concorrono all'elaborazione da parte dell'algoritmo di valutazione degli esercizi commerciali.

Le funzionalità offerte, infatti, includono la possibilità di inviare un proprio feedback sul portale. Sulla base di quanto configurato nel CMS sarà abilitata tale azione ai soli utenti registrati o anche ai non autenticati (in tal caso sarà attivato il componente anti-spam, es. captcha).

1.2 Possibilità di registrazione dominio e ospitalità negli store iTunes e Play

L'acquisto di Wonderlab Discover include la possibilità di registrare ex-novo un dominio di secondo livello tra quelli disponibili (ovvero di trasferirne uno esistente, di proprietà dell'Ente) e getirne la presenza su internet.

In aggiunta, ove richiesto, è possibile ospitare la app sul profilo di Wonderlab presso gli store ufficiali di Apple (iTunes) e Android (Play).

Sia la registrazione del dominio che la pubblicazione sugli store sono garantiti per l'intera durata del servizio e relativi eventuali rinnovi in manutenzione.

1.3 Redazione di descrizione e produzione multimediale dei Punti di Interesse (Pdi) e traduzione testi

La produzione dei testi, delle immagini e dei video è realizzata da personale estremamente competente e professionale e garantisce che tutto sia realizzato ad hoc per il progetto assicurando la piena proprietà all'Ente. Lo staff di Wonderlab Discover lavora con lo scopo di evidenziare pregi e peculiarità del

territorio descritto: *“Viaggiare lontano dai luoghi comuni...”* è il messaggio che intende veicolare il nostro team di professionisti, divulgando contenuti autoprodotti ed esclusivi. È su questo che viene focalizzata l'intera attività redazionale: uno strumento in grado di supportare il turista nelle sue scelte, per organizzare il viaggio e per migliorare al massimo la fruizione delle risorse locali. Il fil rouge di Discover è il **turismo esperienziale** ovvero un nuovo paradigma per il viaggiatore, non più *“cosa mi offri”* ma *“come mi fai sentire”*.

Tutti i contenuti testuali vengono prodotti in **italiano e in inglese**.

Il servizio redazionale include:

- Produzione di contenuti fino a **n. 200 Punti di Interesse**
- Produzione fino a **n.3 audio-guide** attivabili in-app in base alla geolocalizzazione
- Predisposizione di sistemi di attivazione (es. **QR code**) che consentono, mediante la app, di visualizzare le informazioni relative ai Punti di Interesse¹

1.4 Hosting, manutenzione, assistenza e gestione della piattaforma complessiva

Discover include la gestione della piattaforma per l'intera durata del contratto e relativi rinnovi in manutenzione.

Fin dall'avvio viene concordato con il Cliente il nome di dominio da utilizzare (valutando quelli liberi) e questo viene registrato (ovvero trasferito se già di proprietà dell'Ente) e garantito per almeno un anno (con rinnovi automatici in caso di acquisto del servizio di manutenzione).

Il piano prevede la messa in produzione completa entro n. 6 mesi dall'avvio delle attività e ulteriori n. 6 mesi di gestione, manutenzione e assistenza, durante i quali, oltre all'hosting della piattaforma, viene assicurata la **manutenzione correttiva** (risoluzione di bug e anomalie funzionali) e **adeguativa** (aggiornamento del software ad eventuali modifiche normative o di tecnologie esistenti, es. rilascio di una nuova versione di un sistema operativo) nonché l'assistenza all'utenza, attraverso l'attivazione di una piattaforma dedicata di trouble ticketing (in cui è possibile segnalare eventuali problematiche) e del servizio di contatto telefonico o via email per le esigenze di riscontro immediato.

¹ È possibile che i sistemi di attivazione richiedano la produzione e installazione di supporti specifici (es. piedistalli o targhette per l'esposizione di QR code), da realizzarsi a cura del Cliente





WONDERLAB
IT'S IN YOUR DREAMS

The screenshot shows a web application interface for creating a new report. At the top, there is a navigation bar with tabs: +, Panoramica, Attività, Roadmap, Segnalazioni (active), Tempo impiegato, Gantt, Calendario, Notizie, Documenti, Wiki, File, and Impostazioni. Below the navigation bar, the title 'Nuova segnalazione' is displayed. The main form area contains several sections: 'Tracker' with a dropdown menu set to 'Bug' and a 'Privato' checkbox; 'Oggetto' with a text input field; 'Descrizione' with a rich text editor toolbar and a large text area; 'Stato' with a dropdown menu set to 'Aperta'; 'Priorità' with a dropdown menu set to 'Alta'; 'Assegnato a' with a dropdown menu; 'Versione prevista' with a dropdown menu and a plus icon; 'File' with a 'Scegli file' button and a note '(Dimensione massima: 5 MB)'; 'Osservatori' with checkboxes for 'Dario', 'Elvira', 'Francesco', and 'Gianluigi', and a 'Cerca osservatori da aggiungere' button; 'Inizio' with a date input field set to '03/02/2020'; 'Scadenza' with a date input field set to 'gg/mm/aaaa'; 'Tempo stimato' with a text input field and 'Ore' label; and '% completato' with a dropdown menu set to '0 %'. At the bottom left, there are buttons for 'Crea', 'Crea e continua', and 'Anteprima'.

Schermata di esempio della piattaforma di trouble ticketing

L'attività di assistenza non è limitata agli aspetti strettamente legati al software ma accompagna il cliente in tutto ciò che concerne la ottimale gestione delle attività di progetto, ivi inclusa il supporto al fine di garantire il rispetto delle norme nell'interazione con gli stakeholder. A titolo di esempio, tra i servizi inclusi nell'assistenza si citano:

- Redazione di un modello di liberatoria e di informativa sulla privacy per i soggetti che possono essere ritratti/coINVOLTI nei contenuti da inserire in piattaforma
- Redazione di un modello di liberatoria che manleva l'Amministrazione dalle responsabilità relative ai contenuti prodotti dagli esercizi commerciali
- Verifiche e supporto nella gestione delle esigenze connesse al rispetto della normativa vigente in termini di dati personali (es. GDPR), copyright, ecc.
- Monitoraggio sulle evoluzioni normative e verifica del rispetto per tutto quanto concerne i contenuti pubblicati in piattaforma

1.5 SEO, Web e Social Media Marketing

Discover include il Search Engine Optimization (SEO) web e social media marketing, basato sulla realizzazione di una identità del territorio sul web ed una continua proposizione di contenuti, immagini e video, adattate ai vari canali attivati.



Il lavoro parte dalla definizione degli elementi determinanti per la comunicazione che si intende trasmettere, per poi identificare target di riferimento, obiettivi di progetto, tempistiche di pubblicazione, contenuti veicolabili, approfondimenti su stakeholder e competitor. L'analisi condotta porta all'elaborazione di un piano che rappresenta la linea guida per l'attuazione della campagna strategica.

Sulla base di quanto valutato, infatti, viene definito uno **storytelling**, che determina il modello contenutistico da trasmettere attraverso i social, vale a dire il tipo di comunicazione da utilizzare, garantendo omogeneità e il perseguimento di uno specifico target identificativo del Centro come luogo di accoglienza e di servizi all'avanguardia.

I testi, le immagini e i video prodotti, quindi, trasferiranno il valore progettuale attraverso una comunicazione che non sia solo promozionale ma anche informativa o emozionale, evidenziando tutti gli aspetti peculiari, caratteristici e validanti dell'area interessata dal progetto.

La comunicazione sarà necessaria per consentire di aumentare la visibilità dei luoghi, favorendone una conoscenza e fidelizzazione in una platea che mira ad essere non solo di carattere nazionale ma anche internazionale.

L'attività di web e social media marketing, sulla base degli accordi con la Committenza può includere:

- Gestione pagina Facebook
- Gestione account Instagram
- Gestione canale YouTube
- Definizione di una linea foto/video coordinata che permetta di identificare i contenuti prodotti e pubblicati, in modo da trasferirne la visibilità anche in sede di condivisione di quanto esposto sul web
- Monitoraggio: mensilmente viene prodotto un report sullo stato delle attività e sui risultati ottenuti, definendo il piano di azione per il periodo successivo
- Eventuali post e campagne di advertising specifici in occasione di eventi o festività particolari

1.6 Formazione all'utilizzo del software

Lo staff di Wonderlab Discover si occuperà di gestire autonomamente tutti gli aspetti relativi alla corretta operatività della piattaforma tecnologica, nonché a produrre e pubblicare tutti i contenuti testuali e multimediali funzionali allo startup e mantenimento nel tempo del software.



WONDERLAB
IT'S IN YOUR DREAMS

I referenti dell'Ente cliente, tuttavia, avranno piena disponibilità di accedere e utilizzare, a loro volta, le funzioni del Content Management System, per cui sarà assicurata la formazione al fine di renderli autonomi e padroni della piattaforma.

L'attività didattica si sostanzia in n. 4 giornate in front erogabili durante il servizio di Startup e n.1 giornata ulteriore per ogni rinnovo del canone di manutenzione.

La formazione è anche funzionale a garantire che l'Ente possa gestire autonomamente gli aspetti di interazione con gli esercizi commerciali, i quali, data la natura del rapporto, necessitano inevitabilmente di un intervento diretto dell'Amministrazione. I referenti del Cliente, dunque, saranno accompagnati nell'apprendimento delle funzionalità relative all'attivazione delle utenze degli esercizi commerciali ed alla supervisione e approvazione/modifica/rigetto dei contenuti da essi proposti per la pubblicazione.

1.7 Design dell'immagine coordinata

L'avvio di un progetto di valorizzazione del patrimonio artistico, storico, culturale, ambientale di un territorio necessita della predisposizione di idonei complementi in termini di supporti tradizionali (es. brochure, depliant, ecc.) da diffondere in varie modalità.

Il team di Wonderlab Discover, pertanto, integra la piattaforma con la progettazione dell'immagine coordinata, che può partire da contenuti preesistenti (es. logo già realizzato) ovvero svilupparsi ex-novo attraverso lo studio e la comprensione di esigenze e obiettivi di comunicazione.

L'attività include:

- Eventuale design/riprogettazione del logo di progetto
- Design di brochure/depliant informativi
- Design di biglietti da visita
- Design carta intestata
- Produzione di un catalogo descrittivo del progetto e dei Pdl rappresentati





WONDERLAB
IT'S IN YOUR DREAMS

2. Caratteristiche dell'infrastruttura offerta

Su richiesta e, senza alcun costo aggiuntivo, Wonderlab si offre di ospitare Discover nella propria infrastruttura per un anno dall'acquisto del prodotto e per tutta la durata dei successivi eventuali rinnovi in manutenzione.

L'infrastruttura messa a disposizione nell'ambito del progetto Discover poggia su un server gestito direttamente da Wonderlab, in modo da garantirne la costante operatività, l'aggiornamento e la sicurezza informatica, le verifiche e i backup periodici.

La piattaforma è basata su server con le seguenti caratteristiche: CPU a 4 Core, RAM da almeno 8GB, Hard Disk da almeno 150GB. Gli ambienti per lo sviluppo sono elencati di seguito:

- Linguaggi di sviluppo server side: Ruby on Rails
- Sviluppo app per Android e iOS
- DBMS: MySQL
- Sistema Operativo server: Linux
- Web server basato su Apache

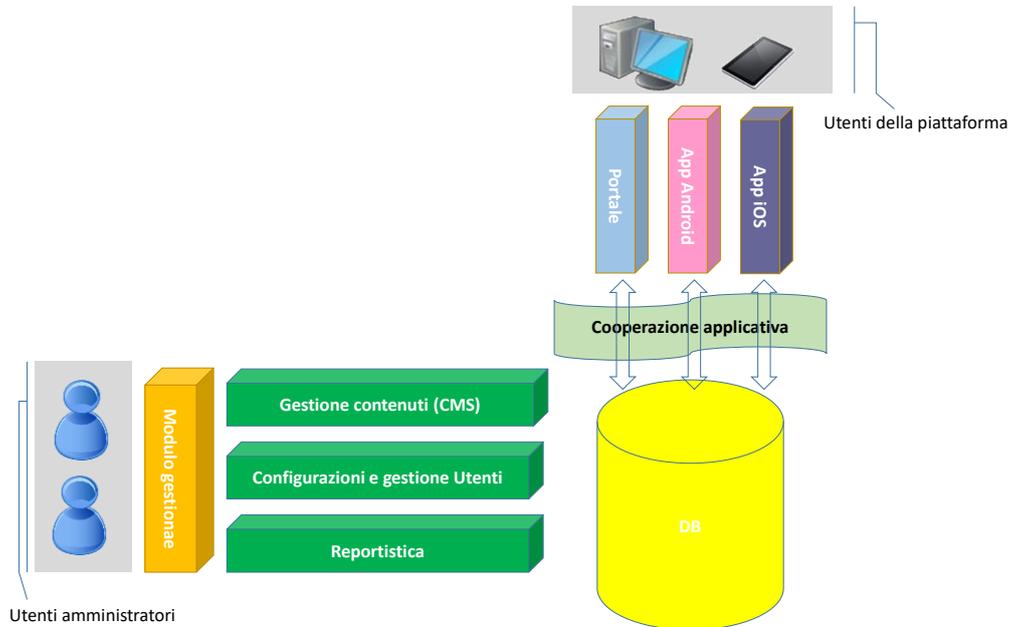
Tutti i componenti poggiano su sistemi open source che non richiedono costi aggiuntivi in termini di licenze o canoni di utilizzo e consentono, ove necessario, una agevole migrazione verso ambienti differenti.

Lo schema seguente mostra il modello logico complessivo.





WONDERLAB
IT'S IN YOUR DREAMS



Modello logico della piattaforma informatica Discover

3. Cronoprogramma di erogazione del servizio

Per la messa in esercizio della piattaforma definitiva, generalmente, viene seguito un cronoprogramma che tiene conto di tutte le esigenze operative e che può essere adattato in base alle specifiche richieste dell'Ente.

In via orientativa, il GANTT tipo per il servizio Discover è il seguente:

| Attività | Mesi | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 | M7-12 |
|-------------------------------------|------|----|----|----|----|----|----|-------|
| Kick-off di progetto | | | | | | | | |
| Analisi esigenze | | | | | | | | |
| Progettazione e design grafico | | | | | | | | |
| Produzione contenuti | | | | | | | | |
| Sviluppo personalizzazioni software | | | | | | | | |
| Rilascio prima versione | | | | | | | | |
| Rilascio versione definitiva | | | | | | | | |





WONDERLAB
IT'S IN YOUR DREAMS

| | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Gestione, assistenza, manutenzione | | | | | | | | |
| Definizione piano marketing | | | | | | | | |
| Attuazione web e social marketing | | | | | | | | |
| Design immagine coordinata | | | | | | | | |
| Project Management | | | | | | | | |

4. Costi di Wonderlab Discover

Wonderlab Discover prevede un costo di acquisto di licenza e personalizzazione iniziale e due possibili opzioni per il rinnovo di gestione, attivabili dopo il primo anno (coperto, di base, dall'acquisto del prodotto).

Le tariffe per il servizio sono riportate di seguito:

- Piattaforma Discover: **€ 24.000,00** (comprensivo di n.6 mesi di manutenzione e gestione completa)
- Manutenzione e gestione standard: **€ 2.000,00/anno**
- Manutenzione e gestione completa, inclusiva del rinnovo anche delle attività di web e social media marketing: **€ 9.000,00/anno**

Tutti i costi sono da intendersi IVA esclusa e onnicomprensivi di qualsiasi altro onere (es. trasferte, vitto, ecc.)





WONDERLAB
IT'S IN YOUR DREAMS

