

ALLEGATO A)

MODALITÀ PER IL FUNZIONAMENTO E PER IL
FINANZIAMENTO DEL SISTEMA INFORMATIVO TURISTICO
REGIONALE

1. ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA
2. DISCIPLINARE PORTALE TURISTICO REGIONALE
"EMILIAROMAGNATURISMO"
3. STANDARD DI COLLABORAZIONE TRA REDAZIONE REGIONALE,
REDAZIONI DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE E REDAZIONI
LOCALI
4. DESTINAZIONI TURISTICHE
5. REDAZIONI LOCALI

1. ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA

Il sistema informativo regionale per il turista (SITur) si basa sull'apporto di più soggetti, garantendo un livello di omogeneità minimo tra i diversi territori e, contemporaneamente, dando risalto alle specificità delle diverse realtà locali e alle possibili tematiche di interesse del turista, in maniera tale da rendere attraente e fruibile il territorio regionale nella sua completezza.

La sua struttura organizzativa prevede un livello di coordinamento regionale, un livello intermedio di destinazione turistica, ed un livello operativo costituito da redazioni locali con il compito di fornire informazioni mirate.

Il sistema informativo regionale si configura pertanto come il risultato della sinergia e della collaborazione di diversi sistemi informativi decentrati, che garantiscono nel tempo la qualità e l'affidabilità delle informazioni fornite, secondo standard qualitativi regionali previsti per l'informazione turistica.

La Regione sostiene ciascuno dei tre livelli che costituiscono la rete integrata regionale di informazione al turista, con diverse forme di intervento finanziario, come di seguito specificato:

- la gestione del portale regionale di informazione turistica, EmiliaRomagnaTurismo, è affidata ad APT Servizi s.r.l., nell'ambito della realizzazione dei Progetti di marketing e promozione turistica, secondo quanto previsto dalla Convenzione Quadro di durata poliennale stipulata tra la Regione e la società e dai contratti relativi alle singole commesse;
- i portali delle Destinazioni turistiche sono finanziati nell'ambito dei Programmi di promo-commercializzazione turistica (P.P.C.T.), secondo i criteri approvati dalla Giunta regionale;
- i siti delle Redazioni locali sono finanziati con le modalità riportate al successivo Capitolo 5 del presente allegato.

2. DISCIPLINARE PORTALE TURISTICO REGIONALE "EMILIAROMAGNATURISMO"

2.1 INDICAZIONI A CARATTERE GENERALE

2.2 CRITERI E INDICAZIONI TECNICHE

2.2.1 *Ruoli e responsabilità*

2.2.2 *Struttura tecnica*

2.2.3 *I criteri e le indicazioni tecniche*

Gestione del portale

Tipologia di Utenti

Strumenti per il monitoraggio

Interventi per lo sviluppo del portale

Diritti d'autore, privacy. Esclusione di responsabilità

Sede della Redazione di EmiliaRomagnaTurismo

2.3 MODALITÀ DI VERIFICA E CONTROLLO

Accessibilità

Sicurezza, privacy e riservatezza

Designazione quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali

2.4 ELENCO DOCUMENTI COLLEGATI

Allegato: Accordo per il trattamento di dati personali

2.1 INDICAZIONI A CARATTERE GENERALE

A - EmiliaRomagnaTurismo è il portale turistico ufficiale della Regione Emilia-Romagna.

In conseguenza di ciò:

- la Regione è a tutti gli effetti la titolare del portale, e APT Servizi, in qualità di responsabile del portale, risponderà alla Regione di eventuali disservizi.
- EmiliaRomagnaTurismo è un sito pubblico e quindi APT Servizi è tenuta a garantire la massima trasparenza, equità, imparzialità, completezza e veridicità delle informazioni fornite, e a garantire la qualità dell'informazione attraverso un costante e tempestivo aggiornamento.
- in calce ad ogni pagina dovrà essere segnalato "Contenuti di proprietà della Regione Emilia-Romagna - Assessorato Turismo e Commercio rilasciati sotto Licenza CC-BY", rimandando per ogni eventuale approfondimento in tema di proprietà intellettuale dei contenuti, alla pagina delle Note Legali.

B - EmiliaRomagnaTurismo è lo strumento regionale di supporto all'operatività delle Redazioni Locali e delle Destinazioni Turistiche.

Funge da porta di accesso ai siti delle Redazioni Locali e delle Destinazioni Turistiche, e basa la propria operatività sulla collaborazione del network di Redazioni Locali (il SITur).

Una descrizione delle funzioni della Redazione del portale regionale, delle Destinazioni Turistiche e delle Redazioni Locali è riportata nel Disciplinare Tecnico che è parte integrante del presente Documento.

APT Servizi dovrà operare mantenendo inalterata la funzione del portale quale strumento regionale a supporto dell'attività degli Uffici d'informazione turistica e a supporto dell'attività delle Redazioni Locali e delle Destinazioni Turistiche.

Anche in caso di evoluzione di EmiliaRomagnaTurismo, APT Servizi garantirà la permanenza e la piena visibilità di un'area a carattere informativo, che dia accesso ai siti delle Redazioni Locali.

Il Servizio competente in materia di Turismo si farà carico dei rapporti con gli Enti a cui fanno capo le Redazioni Locali; il personale adibito da APT Servizi alla gestione operativa del sito potrà rapportarsi direttamente con il personale delle Redazioni Locali per le procedure tecnico-operative di propria competenza.

C - Linea comunicativa di EmiliaRomagnaTurismo

La linea comunicativa di EmiliaRomagnaTurismo è coerente con la funzione di portale di informazione turistica della Regione, e valorizza le destinazioni e le loro risorse turistiche.

Il suo target comunicativo è finalizzato al turista e non all'operatore del turismo, né alla semplice promozione/diffusione dell'attività istituzionale.

EmiliaRomagnaTurismo svolge funzione informativa nei confronti dell'utente turista/cittadino, non solo presentando le attrattive del turismo regionale, ma garantendo anche la possibilità della loro fruizione attraverso informazioni costantemente e tempestivamente aggiornate, complete e corrette.

EmiliaRomagnaTurismo si configura pertanto come un servizio nei confronti del turista/cittadino.

APT Servizi dovrà operare in coerenza e in continuità con la linea comunicativa adottata, mantenendo inalterata la sua missione di sito informativo, assicurando altresì la tempestività necessaria per una corretta e completa informazione all'utente.

D - Redazione Regionale di EmiliaRomagnaTurismo-

APT Servizi si farà carico di uno staff redazionale stabile dedicato alla gestione, alla manutenzione e allo sviluppo di EmiliaRomagnaTurismo, autosufficiente dal punto di vista professionale, adeguato al carico di lavoro programmato, al fine di garantire continuità nel lavoro e tempestività negli adeguamenti tecnici, negli aggiornamenti, e nelle risposte all'utente. Le figure professionali consigliate sono individuabili nelle seguenti:

- Un Redattore Senior, esperto in comunicazione turistica, coadiuvato da uno o più figure di aiuto redattore, con responsabilità operative rispetto ai contenuti comunicativi del portale, secondo le linee stabilite e i compiti istituzionali, salvaguardando l'immagine unitaria del sistema. Opera la selezione e validazione delle News, nell'ottica della valorizzazione dei territori.
- Coordina la raccolta delle informazioni che pervengono dalle Redazioni Locali e da altri eventuali Enti, procedendo al controllo e validazione dei contenuti. È responsabile della Newsletter in raccordo con le Redazioni Locali, risponde agli utenti. Predisporre testi originali qualora necessario.

- Un Operatore Tecnico-Informatico, esperto di accessibilità e con conoscenza delle modalità di indicizzazione nel motore di ricerca di EmiliaRomagnaTurismo e con funzioni di supporto alle attività informatiche di gestione corrente e sviluppo del portale, e a supporto delle Redazioni Locali e delle Destinazioni Turistiche.
- Un Analista per l'analisi delle performance del Portale, la manutenzione e aggiornamento dei data base.
- Un Grafico multimediale, a garanzia di tempestivo aggiornamento e di modifiche urgenti al portale, nonché allo sviluppo del medesimo. Concorre ad elaborare le linee di sviluppo comunicative del portale in collaborazione con la Redazione Regionale.
- Un esperto di tecnologie informatiche avanzate per la realizzazione di nuove applicazioni, sviluppate anche in raccordo con le Redazioni Locali.
- Un traduttore esperto nelle lingue adottate dal portale.

Il personale indicato da APT Servizi dovrà inoltre:

- avere buona conoscenza del territorio
- conoscere la filosofia del sistema d'informazione regionale nel suo complesso (SITur)
- possedere le competenze professionali necessarie ed essere adeguatamente dedicato a queste attività, al fine di assicurare l'autosufficienza operativa e la tempestività e continuità richiesta.

Lo staff redazionale avrà una collocazione organizzativa in APT Servizi coerente rispetto al responsabile APT Servizi per il web che, assieme alla Redazione, opererà in raccordo con il Servizio Turismo.

E - Scelte tecnologiche e proprietà delle basi dati e dei contenuti del portale

La Regione attraverso APT Servizi mantiene il controllo delle scelte tecnologiche e la proprietà dei data base, delle applicazioni, delle procedure e di tutti i contenuti del portale (dati, testi e materiale multimediale), siano essi collocati su server regionale o su altre macchine.

La cessione a terzi dei contenuti del portale è vincolata alle specifiche indicazioni di copyright di cui i singoli contenuti sono portatori; in ogni caso, dove non diversamente specificato, i contenuti del portale si intendono distribuiti con licenza CC- BY. APT Servizi userà i contenuti del portale per tutte le finalità turistiche che riterrà rilevanti e imprescindibili, aggiornando contestualmente i database e i contenuti di propria competenza secondo i criteri e le indicazioni tecniche fornite.

APT Servizi potrà altresì collocare tecnologie e data base dove riterrà opportuno, purché in rispetto della normativa vigente in materia di accessibilità, privacy e salvaguardia dei dati inseriti. La Regione avrà il compito di controllare e, qualora ce ne fosse la necessità, sollecitare il rispetto della normativa vigente.

APT Servizi utilizzerà le applicazioni già realizzate ed ogni eventuale proposta di evoluzione tecnologica, previa comunicazione alla Regione da parte di APT Servizi, dovrà essere comunque compatibile con gli standard tecnici nazionali, e con le policy regionali in materia (a titolo esemplificativo, prima di andare in produzione dovrà superare i test di sicurezza e accessibilità previsti dalle Linee guida per la Governance del sistema informatico regionale.

La Regione effettuerà verifiche di conformità sulla messa on line dei nuovi servizi d'informazione del portale. A tal fine APT Servizi fornirà tutta la documentazione tecnica necessaria.

La Regione, sulla base delle proprie necessità tecniche e comunicative, potrà richiedere ad APT Servizi modifiche ed interventi sulle applicazioni in uso, o lo sviluppo di nuove applicazioni.

APT Servizi, in quanto responsabile operativo del portale EmiliaRomagnaTurismo si fa carico dei rapporti con i servizi gestori del server ove è collocato EmiliaRomagnaTurismo, del rinnovo/registrazione dei domini, delle richieste di abilitazione all'accesso al server, delle richieste di messa on-line di nuovi servizi.

Anche a fronte dell'evoluzione del portale ed arricchimento dei servizi offerti, spetta alla Regione, in quanto ultimo titolare, la proprietà di tutti i prodotti e gli elaborati finali e intermedi, realizzati su qualunque supporto, compresi i materiali d'informazione e di documentazione, che vengono rilasciati dalla Regione secondo la licenza libera CC-BY, che ne garantisce la più ampia diffusione possibile pur salvaguardando l'attribuzione al proprietario.

F - Sicurezza e privacy

1. APT Servizi ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle funzioni assegnate e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione della Regione.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione delle funzioni assegnate.
3. L'obbligo di cui ai commi 1 e 2 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
4. APT Servizi è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui ai punti 1, 2 e 3 e risponde nei confronti della Regione per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.
5. APT Servizi può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Ente.
6. Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte della Regione attinente alle procedure adottate da APT Servizi in materia di riservatezza e degli altri obblighi correlati all'esecuzione delle funzioni assegnate.
7. In esecuzione delle funzioni assegnate, APT Servizi effettua trattamento di dati personali di titolarità dell'Ente.
8. In virtù di tale trattamento, la Giunta della Regione Emilia-Romagna e APT Servizi stipulano l'accordo allegato al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "GDPR") e da ogni altra normativa applicabile.
9. Il Fornitore è, pertanto, designato dalla Giunta della Regione Emilia-Romagna quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento, il quale si obbliga a dare esecuzione al contratto suindicato conformemente a quanto previsto dall'Accordo allegato al presente contratto.

APT Servizi assicurerà la promozione del portale, utilizzando gli strumenti ritenuti di volta in volta più idonei.

H - Comunicazioni tecniche

Le comunicazioni tecniche ed operative tra Regione e APT Servizi dovranno avvenire esclusivamente a mezzo e-mail, fatto salvo quanto riguarda modifiche alle procedure, alle tecnologie e comunque a modifiche di rilevanza elevata, che dovranno essere formalmente comunicate via PEC e approvate.

In sintesi:

- EmiliaRomagnaTurismo è il portale turistico ufficiale della Regione, di cui APT Servizi è responsabile ma non titolare ultima.
- La Regione è titolare e responsabile dei rapporti con i soggetti istituzionali, sia in ambito regionale che nei confronti dei livelli nazionali ed interregionali
- Le Redazioni Locali e le Destinazioni Turistiche, nonché la Redazione regionale, collaborano nel perseguimento della mission di EmiliaRomagnaTurismo
- APT Servizi assume la responsabilità, la gestione operativa, la manutenzione e le eventuali azioni per lo sviluppo del portale regionale, facendosi carico di una Redazione dedicata, facendo proprie le linee strategiche, i criteri e le indicazioni tecniche disposte dalla Regione, e garantendo la massima trasparenza, equità, completezza, imparzialità e veridicità dei servizi informativi del portale.
- APT Servizi dovrà garantire la qualità del portale, con un controllo tempestivo sui contenuti e gli altri elementi tecnici (link, aggiornamenti, etc.)
- In quanto responsabile APT Servizi rilascia tutti i contenuti presenti all'interno del portale sotto licenza CC-BY che permette la più ampia diffusione degli stessi, pur tutelando l'attribuzione della fonte. Per i contenuti che saranno acquisiti nel corso della sua gestione APT Servizi concorderà di volta in volta la licenza di rilascio degli stessi con i legittimi titolari, ma sempre avendo come obiettivo ultimo la più ampia diffusione degli stessi (a tale vincolo vengono sottoposti anche ricerche e analisi sul turismo regionale realizzati da APT Servizi).

Per quanto non precisato nel presente documento in merito a copyright, utilizzo del sito e dei suoi contenuti, si rimanda alla pagina delle **Note Legali** del portale EmiliaRomagnaTurismo.

La struttura organizzativa di riferimento di APT Servizi presso la Regione è il Servizio competente in materia di Turismo, che in seguito nel presente documento potrà essere indicato come Servizio Turismo.

2.2 CRITERI E INDICAZIONI TECNICHE

2.2.1 Ruoli e responsabilità

EmiliaRomagnaTurismo - ERT - è un portale a gestione condivisa e distribuita in cui Redazioni Locali, Destinazioni Turistiche e Redazione Regionale intervengono contemporaneamente nella produzione validazione e pubblicazione dei contenuti. Una tale configurazione prevede una separazione dei ruoli ed una distribuzione delle responsabilità secondo un criterio che dal singolo territorio arriva fino alla dimensione regionale. Per tale motivo è stato individuato un flusso di lavoro interno al portale, al fine di fissare i rapporti tra soggetti operanti tale per cui:

La Redazione Locale è responsabile del caricamento dei contenuti relativi alle sezioni eventi, itinerari, località, Uffici IAT e Pubblicazioni utili (sezione download), per alimentare i siti della DT di riferimento e del portale ERT.

La Destinazione Turistica è responsabile del caricamento dei contenuti relativi alle sezioni itinerari, pubblicazioni utili (sezione download) e news, al fine di alimentare il proprio sito e il portale ERT.

La Redazione regionale è responsabile del caricamento dei contenuti relativi alle sezioni itinerari, sezione interessi, sezione news per alimentare il portale ERT.

La Redazione Regionale è responsabile dell'alimentazione della sezione Meteo & Webcam in collaborazione, per il primo con ARPAE e per il secondo su segnalazione delle Redazioni Locali.

La Redazione Regionale è inoltre responsabile operativo della sezione esperienze del portale, che provvederà ad alimentare importando i contenuti dal blog Travel Emilia Romagna - per la versione italiana e dal sito del progetto Blog-Ville per la versione in inglese.

Al fine di una corretta gestione condivisa del portale EmiliaRomagnaTurismo, per ogni attore e stadio del flusso di lavoro interno al portale sono state individuate le relative figure e utenze.

Per le specifiche sui contenuti e sulle attribuzioni di responsabilità all'interno del Flusso di lavoro del portale si rimanda al paragrafo "Tipologia Utenti" contenuto all'interno del seguente Paragrafo della presente sezione.

2.2.2 Struttura tecnica

EmiliaRomagnaTurismo è un corpo coerente, composto al momento da diverse parti, ossia:

- EmiliaRomagnaTurismo, vero e proprio
- Galleria Fotografica
- Blog

Tutte queste parti sono su server che APT Servizi gestisce tramite fornitori terzi, nel rispetto delle normative in materia di standard di sicurezza e affidabilità.

In particolare, alcuni Data Base e applicazioni tecniche sono aggiornati direttamente dalla Regione Emilia-Romagna, e altri sono aggiornati direttamente dalle Redazioni Locali o dalla Redazione Regionale, come di seguito dettagliato:

- **DB Ricettività:** il DB è realizzato a partire dai dati del Servizio Statistica e Sistemi informativi e geografici della Regione; la fonte è l'applicativo Turismo 5 del Servizio Statistica della Regione, i cui contenuti vengono esportati con strumenti automatizzati, gestiti e visualizzati sul portale da parte della Redazione Regionale. Nell'attività di gestione del DB Ricettività APT Servizi è tenuta al rispetto della normativa vigente in materia di privacy e dati personali.

APT Servizi si riserva il diritto di pubblicare sui propri siti ulteriori flussi informativi provenienti dalla Regione, qualora in grado di fornire nuove informazioni di possibile interesse sugli operatori del comparto turistico regionale (ad esempio, esercizi ristorativi/SUAP-ER), e in ottemperanza alla vigente normativa europea in materia di trattamento dei dati personali.

- **DB Località:** il DB è realizzato da APT Servizi, i contenuti sono forniti dalle Redazioni Locali secondo le indicazioni e le modalità indicate dal Disciplinare Tecnico. La Redazione Regionale sollecita gli aggiornamenti una volta l'anno, verifica i testi, le immagini e le traduzioni prima della pubblicazione, adegua la visualizzazione sul portale, mantiene corretti i link, mantiene, sviluppa e adegua ove necessario l'applicativo di gestione dei dati.
- **DB Eventi:** il DB è realizzato dalla Redazione Regionale. I contenuti vengono forniti dalle Redazioni Locali e vengono gestiti secondo i tre differenti livelli della filiera:

1. Le **Redazioni Locali** caricano i contenuti relativi alle sezioni eventi, per alimentare i siti della DT di riferimento e del portale ERT.

La Redazione Regionale ha facoltà di proporre al Servizio Turismo eventuali soggetti esterni, privati e pubblici, affinché siano autorizzati al caricamento di contenuti speciali ed eventi relativi ad esempio a prodotti turistici trasversali, di cui alla legge regionale n. 4 del 2016, o a nuovi prodotti turistici indicati nei piani annuali operativi di APT Servizi.

2. La **Destinazione Turistica** approva i contenuti caricati dalla Redazione Locale, ha facoltà di integrazione, e di pubblicazione di contenuti riguardanti la Destinazione. La Destinazione Turistica ha la responsabilità di verificare i testi e le immagini prima della pubblicazione, verifica inoltre il completo e corretto inserimento degli eventi, assicurando altresì visibilità adeguata al territorio.

3. La **Redazione Regionale** ha facoltà di vedere tutti gli eventi caricati, sia approvati che non approvati, ed ha la facoltà di pubblicazione dei contenuti sul portale regionale, garantendo la massima trasparenza, equità, completezza, imparzialità e veridicità dei servizi informativi del portale. La Redazione Regionale verifica inoltre i testi e le immagini prima della pubblicazione, verifica il completo e corretto inserimento degli eventi, assicurando altresì visibilità adeguata al territorio.

- **DB Pubblicazioni:** il DB è ubicato nella sezione denominata Download. I contenuti vengono forniti dagli Enti Locali e da APT Servizi che li caricano direttamente sul portale regionale in forma digitale e senza più ricorrere all'invio cartaceo.

La Redazione Regionale carica i testi e le immagini, smista le richieste degli utenti ai fornitori delle pubblicazioni e è deputata a segnalare tempestivamente eventuali malfunzionamenti dell'applicativo.

- **DB Galleria Fotografica:** il DB e il sotto-sito sono realizzati da APT Servizi. I contenuti potranno essere forniti da Wikimedia, dagli Utenti, dagli Enti Locali, dalle Redazioni Locali e dalle Destinazioni Turistiche. La Redazione Regionale è tenuta altresì a mantenere aggiornate le licenze della Galleria Fotografica, secondo le specifiche comunicate per ognuno dei materiali dai legittimi titolari e osservando sempre il criterio della più ampia apertura possibile delle licenze associate ai materiali fotografici.

La Galleria Fotografica è raggiungibile dal portale di EmiliaRomagnaTurismo tramite apposito pulsante posizionato nel footer del portale.

- **DB Mail:** Dopo che la Redazione Regionale ha risposto, anche in lingua, alle richieste degli utenti direttamente o smistandole agli Enti competenti, le e-mail sono conservate per una durata non superiore a 18 mesi. La Redazione Regionale provvede alla manutenzione, alla conservazione delle e-mail e, ove necessario, risponde alle richieste della Regione elaborando i report previsti.
- **Newsletter:** per la spedizione della Newsletter la Redazione regionale si avvale di un applicativo privato esterno al portale. I contenuti vengono forniti anche dalle Redazioni Locali, la Redazione Regionale verifica i contenuti, fa un invio di prova interno per verificare la correttezza, e provvede alla spedizione.
- **DB Mailing:** Il DB, raccolto dalla Redazione Regionale, è posizionato sull'applicativo privato utilizzato per l'invio della Newsletter, gestito da APT Servizi. L'utente si iscrive autonomamente, la Redazione Regionale utilizza il DB regionale per l'invio delle NewsLetter, e periodicamente accede al DB per la predisposizione di report previsti.

Nell'attività di gestione del DB Mailing APT Servizi è tenuta al rispetto della normativa vigente in materia di privacy e dati personali.

- **DB Ricette:** il DB è realizzato dalla Redazione Regionale e sarà inserito in un secondo momento rispetto alla prima messa online. La redazione regionale ne curerà la visualizzazione su Internet, e sarà popolato con ricette fornite dagli utenti o reperite direttamente dalla Redazione Regionale. I contenuti saranno ubicati nella sezione Interessi/Food Valley. La Redazione Regionale, che curerà anche la traduzione in inglese delle ricette, adeguerà la visualizzazione sul portale, manterrà corretti i link in collaborazione con le Redazioni Locali.
- **DB Soste Camper:** il DB è realizzato dalla Redazione Regionale, che ne cura anche la visualizzazione su Internet, i contenuti sono ubicati nella sezione Interessi/Natura&Outdoor, ed è popolato con le segnalazioni da parte delle Redazioni Locali. È compito della Redazione Regionale aggiornare il database, con la collaborazione imprescindibile delle Redazioni Locali.
- **Blog:** l'applicazione è realizzata da APT Servizi. È uno strumento di ulteriore supporto alla promozione dei contenuti e degli eventi delle Redazioni locali. Le Redazioni Locali possono inserire sul Blog contenuti non

direttamente soggetti alle regole della comunicazione istituzionale, con taglio fresco e direttamente rivolti all'utente finale. La Redazione Regionale ha il compito di adeguare la visualizzazione dei contenuti sul blog e mantenere corretti i link in collaborazione con le Redazioni Locali.

Il Blog è raggiungibile dal portale di EmiliaRomagnaTurismo tramite apposito pulsante posizionato nel Menù principale.

- **DB Castelli** - DB realizzato da APT Servizi, in collaborazione con soggetti privati e pubblici afferenti al prodotto castelli ed è su server privato.

È uno strumento di ulteriore supporto alla promozione dei contenuti e degli eventi delle Redazioni locali che sarà raggiungibile dal portale con link diretto al sito dedicato.

- **DB Cammini** - DB realizzato da APT Servizi, in collaborazione con soggetti privati e pubblici afferenti al prodotto cammini ed è su server privato.

È uno strumento di ulteriore supporto alla promozione dei contenuti e degli eventi delle Redazioni locali che sarà raggiungibile dal portale con link diretto al sito dedicato.

- **DB Open Data:** DB realizzato dalla Redazione Regionale, è raggiungibile tramite apposito pulsante posizionato nel footer del portale.

Raccoglie le basi dati che APT Servizi, in collaborazione con le Redazioni Locali e le Destinazioni Turistiche, ritiene necessario rilasciare al pubblico come parte della diffusione di contenuti e dati sulle strutture e attività turistiche della Regione. Il DB Open Data è rilasciato da APT Servizi in Licenza CC-BY che ne garantisce la più ampia diffusione, pur senza rinunciare all'attribuzione.

Nella gestione operativa della Redazione di EmiliaRomagnaTurismo, APT Servizi garantisce la manutenzione e l'aggiornamento di applicazioni, DB e loro visualizzazioni, dei servizi informativi sviluppati dalla Redazione Regionale, e dei DB contenuti o gestiti dal portale regionale.

Quanto sopra potrà seguire evoluzioni nel corso del tempo, concordate con la Regione e da essa approvate, o richieste dalla Regione stessa in base alle proprie politiche di sviluppo delle procedure informatiche ed organizzative. In tal caso la Redazione di EmiliaRomagnaTurismo darà la massima collaborazione e se necessario, APT Servizi provvederà ad adeguare le risorse professionali dello staff redazionale.

2.2.3 I criteri e le indicazioni tecniche

Gestione del portale

In conseguenza di quanto sopra, è necessario che lo staff redazionale di EmiliaRomagnaTurismo garantisca la piena **collaborazione operativa** con il personale regionale che gestisce le Basi Dati e le applicazioni e servizi di diretta competenza.

APT Servizi, tramite la Redazione di EmiliaRomagnaTurismo, assicura la **gestione corrente e la manutenzione** del portale svolgendo le seguenti attività:

- Aggiornamento ordinario di pagine, link, dati, testi e traduzioni dei propri contenuti.
- Adeguamento del sito regionale all'eventuale aggiornamento del sistema di nuovi comuni o nuove redazioni locali.
- Mantenimento dei rapporti operativi con soggetti pubblici e privati sotto gli aspetti editoriali, comunicativi e tecnici, finalizzati all'aggiornamento e sviluppo del portale regionale, anche con incontri c/o la sede regionale o c/o gli EE.LL.
- Gestione e mantenimento DB Mail, con risposta alle richieste degli utenti anche in lingua.
- Gestione e mantenimento del DB pubblicazioni, con contatti con fornitori di pubblicazioni, smistamento delle richieste utenti.
- NewsLetter, almeno una al mese, con predisposizione e invio, monitoraggio accessi alla newsletter e iscrizioni alla mailing list.
- Monitoraggio degli accessi al sito, con report quantitativi annuali su tutto il sito e, a richiesta della Regione, su parti di esso.
- Aggiornamento e manutenzione dei DB e delle procedure tecniche realizzate anche in collaborazione con le Redazioni Locali e con ricerca/selezione dati di interesse, con specifico alla realizzazione di tutti i servizi del portale, e a quanto sarà in futuro sviluppato da APT Servizi nella gestione del portale.
- Supporto tecnico alle Redazioni Locali per il monitoraggio di qualità dei siti locali, con esame dei siti e stesura di pareri.

A tal fine la Redazione Regionale può richiedere accesso ai dati di performance dei siti delle redazioni locali e predisporre appositi Report ad uso interno.

- Aggiornamento delle news in home page, a periodicità almeno settimanale, e nelle singole sottosezioni (Arte&Cultura,

Natura&Outdoor, Riviera, FoodValley, MotorValley, Terme&Benessere, Sport, WellnessValley e MICE) almeno mensile.

- Consulenza tecnica per momenti di formazione per il personale che opera nelle Redazioni Locali, eventualmente realizzando direttamente la formazione in caso di applicazioni gestite in collaborazione con le Redazioni Locali.
- Consulenza metodologica alle attività delle Redazioni Locali, con analisi dei siti locali e suggerimenti su aspetti tecnici e comunicativi, riferiti all'impostazione dei siti, ai testi e contenuti informativi, alla indicizzazione, alla accessibilità, etc., anche in rapporto diretto con le Redazioni Locali, e con particolare riferimento agli standard regionali. A tal fine la Redazione Regionale può richiedere accesso ai dati di performance dei siti delle redazioni locali e predisporre appositi Report ad uso interno.
- Presidio del posizionamento di EmiliaRomagnaTurismo nei motori di ricerca.

APT Servizi fornirà inoltre eventuali servizi di traduzione o revisione dei contenuti in lingua, con riferimento all'insieme delle attività siano esse per l'evoluzione/sviluppo che per la manutenzione/aggiornamento.

La gestione delle **news in Home page**, nonché delle **Newsletter**, dovrà dare atto con equità delle attrattive turistiche dell'intero territorio regionale, ed essere essenzialmente mirate ad informazioni di diretto interesse del turista, e non volte a promuovere mere attività istituzionali di APT Servizi, delle Destinazioni Turistiche o dello stesso Servizio Turismo.

Nella **risposta alle mail** degli utenti, lo staff redazionale si atterrà al principio di mettere in contatto l'utente con i soggetti istituzionali del territorio con particolare riferimento alle Redazioni Locali, e con il Servizio Turismo per quanto di sua competenza, senza privilegiare i singoli operatori economici, e facendo in modo che l'utente sia contestualmente informato dell'indirizzamento della sua richiesta. La risposta sarà tempestiva, e ove necessario, in lingua.

EmiliaRomagnaTurismo di norma non fa scambio link con siti privati e a carattere commerciale. Eventuali **richieste di scambio link, o di link ad EmiliaRomagnaTurismo**, saranno vagliate e autorizzate dalla Redazione Regionale, in accordo e costante comunicazione con l'ufficio web di APT Servizi.

I **link che saranno attivati da EmiliaRomagnaTurismo** potranno essere:

- Link ai siti delle Redazioni Locali: la Regione indica quali sono i siti delle Redazioni Locali che EmiliaRomagnaTurismo deve linkare e con quali modalità, ed eventualmente può chiedere di toglierli qualora non più adeguati.
- Link ai siti delle Destinazioni Turistiche.
- Altri link a siti esterni: potranno essere attivati verso siti/portali istituzionali e commerciali, complementari ai contenuti/servizi informativi di EmiliaRomagnaTurismo, purché in coerenza con quanto specificato nel presente documento e selezionati attraverso procedura di evidenza pubblica. Nella selezione dei link da attivare, APT Servizi dovrà agire secondo equità e trasparenza. In quanto responsabile del portale EmiliaRomagnaTurismo APT Servizi è anche responsabile dei link pubblicati sul portale e non dovrà chiedere approvazione alla Regione prima della loro attivazione. La Regione potrà comunque richiedere ad APT Servizi la rimozione di link non coerenti con quanto sopra esplicitato.

Tipologia di Utenti

Al fine di un corretto funzionamento del portale ed un suo più facile utilizzo, APT Servizi ha previsto una divisione di ruoli e accessi all'interno della struttura di EmiliaRomagnaTurismo, secondo lo schema seguente:

- Tipologia di utenti previsti sul portale ERT:

- **Editor della Redazione Locale**

Può caricare contenuti nelle sezioni eventi, località, itinerari, Media library, Uffici IAT e Pubblicazioni nell'ambito del territorio di sua competenza per cui richiede la validazione, non avendo potere di pubblicazione.

- **Editor della Destinazione Turistica**

Può caricare contenuti nelle sezioni itinerari, media library e pubblicazioni nell'ambito del territorio di sua competenza per cui richiede la validazione, non avendo potere di pubblicazione.

- **Admin della Redazione Regionale**

Può caricare in qualsiasi sezione ed ha facoltà di pubblicazione senza limiti territoriali. Carica e pubblica contenuti. Valida i contenuti caricati da Redazioni locali e Destinazione Turistica.

- **Editor della Redazione Regionale**

Può caricare in qualsiasi sezione, contenuti testuali in primis, ma non ha potere di pubblicazione.

- **Amministratore Sistemista**

Ha pieni poteri, compreso quella di aggiungere nuove sezioni o sottocategorie (es: ced, developer, referente content/dati).

- Tipologia di utenti prevista sui portali delle Destinazioni Emilia e Romagna:

- **Editor della Redazione Locale**

Può caricare contenuti nelle sezioni eventi, località, itinerari, Media library, Uffici IAT e Pubblicazioni nell'ambito del territorio di sua competenza per cui richiede la validazione, non avendo potere di pubblicazione.

- **Admin della Destinazione Turistica**

Può caricare in qualsiasi sezione ed ha facoltà di pubblicazione senza limiti territoriali. Carica e pubblica contenuti. Valida i contenuti caricati da Redazioni Locali.

- **Editor della Destinazione Turistica**

Può caricare contenuti in qualsiasi sezione, contenuti testuali in primis, ma non ha potere di pubblicazione.

- **Amministratore Sistemista**

Ha pieni poteri, compreso quella di aggiungere nuove sezioni o sottocategorie (es: ced, developer, referente content/dati)

Strumenti per il monitoraggio

Particolare attenzione è riservata ai **feed-back utenti** finalizzati al **monitoraggio** della efficacia e popolarità di EmiliaRomagnaTurismo. A tal fine APT Servizi in sede di rendicontazione a saldo alla Regione allega un Report, così articolato:

- e-mail

§ numero di e-mail ricevute

§ incidenza eventuali reclami

- pubblicazioni

§ elenco pubblicazioni caricate

§ numero download

- accessi al sito, trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy e fornendo apposita informativa relativa ai dati degli utenti trattati in costanza di navigazione del sito:
 - Visite complessive al portale (e media giornaliera)
 - Durata media delle visite
 - Visitatori unici complessivi
 - Media visite per visitatore
 - Visualizzazioni di pagina complessive (e media giornaliera)
 - Visualizzazioni uniche per ogni sito/sezione principale del portale
 - Prime 5 pagine per numero di visualizzazioni (valore assoluto e % sul totale)
 - Prime 3 pagine di accesso (valore assoluto e % sul totale)
 - Primi 5 siti referenti (valore assoluto e % sul totale)
- newsletter:
 - § statistiche di accesso
 - § variazione del numero degli iscritti, con specifica di nuovi iscritti e utenti cancellati.
 - § copia delle newsletter inviate.

La Regione si riserva di richiedere eventuali report parziali che si rendessero necessari in corso d'anno.

Le e-mail rilevanti da considerare ai fini del Report sono tutte quelle pervenute alla casella di posta ufficiale sia da utenti/cittadini singoli che da operatori del settore, purché riconducibili alle seguenti categorie:

- fornitori di informazioni (segnalazione eventi, rettifiche di dati pubblicati, etc.)
- utenti/turisti/cittadini, che chiedono informazioni con finalità di organizzazione di una vacanza o di conoscenza del territorio regionale
- operatori, che chiedono informazioni utili alla loro attività
- lamentele e ringraziamenti

Vanno sempre escluse le e-mail di:

- spamming,
- comunicazioni di lavoro interne alla Redazione di EmiliaRomagnaTurismo, tra Redazione e APT Servizi o Regione, tra Redazione di EmiliaRomagnaTurismo e Redazioni Locali, e tutte le comunicazioni amministrative o di coordinamento
- comunicazioni sindacali, commerciali e pubblicitarie ritenute non pertinenti con l'attività della Redazione.

Possono essere incluse:

- le Newsletter ricevute, purché siano effettivamente fonte di informazione utile per il lavoro della Redazione di EmiliaRomagnaTurismo
- le e-mail di utenti girate a EmiliaRomagnaTurismo dalle Redazioni Locali, da APT o dalla Regione, purché riconducibili alle categorie sopra menzionate.

I dati per la selezione degli accessi al sito da consegnare al Servizio Turismo a cadenza annuale ricalcano le specifiche di accesso al sito richieste alle Redazioni Locali, come riportato sul Disciplinare Tecnico.

Interventi per lo sviluppo del portale.

Eventuali **interventi per lo sviluppo del portale** da parte di APT Servizi dovranno essere preventivamente comunicati al Servizio Turismo e possono essere sinteticamente riferiti alle seguenti finalità:

- la progettazione e realizzazione di nuovi servizi comunicativi sul web regionale e valorizzazione delle informazioni presenti al fine di promuovere maggiormente le attrattive turistiche del territorio;
- l'ottimizzazione/razionalizzazione delle procedure in uso c/o la Redazione di EmiliaRomagnaTurismo e degli elementi tecnici relativi ad EmiliaRomagnaTurismo;
- proposte ed iniziative per l'innalzamento del livello di qualità dell'intero sistema sia al livello regionale che locale, ivi compresa l'attività di formazione;
- iniziative di promozione/comunicazione/marketing del portale turistico regionale.

Le linee d'azione riferite alle suddette finalità dovranno essere sviluppate e realizzate anche in collaborazione con il sistema

delle Redazioni Locali, delle Destinazioni turistiche e con i servizi regionali competenti alla comunicazione e all'informatica, e con il pieno coinvolgimento della Redazione di EmiliaRomagnaTurismo.

La Regione potrà comunque non autorizzare gli interventi previsti da APT Servizi.

In caso di sviluppo di nuovi DB e applicazioni, questi andranno di norma collocati su server sotto la responsabilità di APT Servizi, e questa dovrà presentare apposita documentazione tecnica con le modalità previste nella normativa regionale in merito allo sviluppo del Sistema Informativo regionale.

APT Servizi dovrà successivamente garantire l'assistenza e la manutenzione di quanto ha realizzato, e ove necessario fornire la formazione e assistenza agli utilizzatori, anche qualora si tratti di personale delle Redazioni Locali.

La Regione potrà chiedere in corso d'opera **interventi non programmati**, sulla base di eventuali richieste formulate dai servizi centrali competenti all'informatica e alla comunicazione, o di altre esigenze che emergessero dal livello regionale, interregionale o nazionale, previo accordo sugli aspetti finanziari.

A questo scopo, potrà essere valutata e concordata tra il Servizio e APT Servizi una eventuale rimodulazione dei lavori, ove si valuti necessario.

La Regione potrà chiedere ad APT Servizi la realizzazione di appositi e consistenti progetti di sviluppo (es. restyling totali del portale) che abbiano per oggetto EmiliaRomagnaTurismo, adeguando ove necessario il budget messo a disposizione. La richiesta dovrà essere preceduta da un documento di motivazione dei cambiamenti richiesti su cui APT Servizi potrà aprire un tavolo di dialogo con tutti i soggetti della filiera interessati e proporre modifiche, qualora le richieste vadano a modificare in senso sostanziale l'organizzazione generale del portale e dei soggetti coinvolti.

Diritti d'autore. Esclusione di responsabilità

Il materiale fotografico presente su EmiliaRomagnaTurismo, salvo quanto già previsto sul portale, non potrà essere ceduto a terzi e ogni eventuale richiesta sarà valutata dalla Regione. Per ogni eventuale ulteriore materiale multimediale che sarà acquisito per l'arricchimento del portale, derivante da progetti speciali o altro, APT Servizi dovrà rendere trasparenti sul portale le condizioni di utilizzo e potrà cederlo a terzi in base alle licenze associate ad ogni singolo contenuto.

APT Servizi garantirà il rispetto della normativa sul diritto d'autore di tutto il materiale multimediale e di tutti i contenuti che acquisirà per la pubblicazione sul portale nell'ambito della sua gestione e sviluppo. Qualunque utilizzo del materiale multimediale, al di fuori delle finalità previste nel presente documento, dovrà essere preventivamente autorizzato.

APT Servizi solleva la Regione Emilia-Romagna da ogni e qualsiasi reclamo o richiesta di terzi, connessa e conseguente all'utilizzo per EmiliaRomagnaTurismo dei contenuti e/o informazioni e di tutto il materiale da essa utilizzato per EmiliaRomagnaTurismo, obbligandosi altresì a manlevare e tenere indenne la Regione da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole.

Qualora venga mossa nei confronti della Regione Emilia-Romagna azione giudiziaria da parte di terzi per la violazione delle presenti prescrizioni, APT Servizi, in qualità di responsabile del portale, assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti.

La Regione Emilia-Romagna si obbliga a informare prontamente per iscritto delle iniziative giudiziarie di cui al punto precedente.

Sede della Redazione di EmiliaRomagnaTurismo

La Redazione di EmiliaRomagnaTurismo opererà c/o le sedi di APT Servizi, dove sono già disponibili spazi, attrezzature e connessioni Internet.

2.3 MODALITÀ DI VERIFICA E CONTROLLO

Il Responsabile del Servizio Turismo effettuerà le verifiche sull'attività svolta da APT Servizi, sulla rispondenza delle azioni realizzate alle linee strategiche, ai criteri e alle indicazioni tecniche disposte dalla Regione, nonché la rispondenza di quanto realizzato con le proposte esecutive presentate da APT Servizi, sulla base del contenuto

- della relazione di consuntivo annuale prodotta ai fini della liquidazione del saldo,
- dei Report indicati al paragrafo "Strumenti per il monitoraggio".

APT Servizi individua un proprio referente operativo, parte integrante dello staff redazionale, per i rapporti con i settori regionali interessati.

APT Servizi risponde direttamente al Responsabile del Servizio Turismo della corretta applicazione di quanto previsto nel presente documento e della completa realizzazione di quanto previsto nelle proposte operative di APT Servizi.

La Regione potrà chiedere incontri c/o la sede del Servizio con APT Servizi e con il suo responsabile di area Internet, per verificare l'andamento dei lavori o una loro eventuale rimodulazione, per la verifica della rispondenza alle indicazioni disposte dal presente documento, nonché per discutere le linee di sviluppo del portale e della Redazione di EmiliaRomagnaTurismo.

In caso di parziale o mancata realizzazione di prestazioni previste, o in caso di difformità rispetto a quanto previsto nella proposta esecutiva di APT Servizi, o in caso di riscontrata inadeguatezza tecnica dell'attività, o di non corretta applicazione di quanto previsto nel presente documento, il Responsabile del Servizio comunicherà l'inadempimento ad APT Servizi, chiedendo di eseguire correttamente la prestazione e dando un termine, salvo rimodulazione dei lavori che potrà essere concordata negli appositi incontri .

Il Responsabile del Servizio si riserva inoltre di chiedere in ogni momento tutta la documentazione tecnica ed organizzativa volta a verificare l'efficacia e il funzionamento operativo della Redazione di EmiliaRomagnaTurismo.

La Regione si impegna a comunicare tempestivamente ad APT Servizi gli aggiornamenti e le modifiche agli standard tecnici regionali e nazionali, nonché tutte quelle iniziative legislative e di partnership regionali che possono interessare futuri sviluppi tecnici del portale o una sua nuova organizzazione.

Infine, APT Servizi si dovrà attenere alle indicazioni sotto riportate, e la Regione effettuerà le relative verifiche nei modi di seguito descritti:

Accessibilità

Le realizzazioni e le modifiche relative alla gestione e sviluppo di EmiliaRomagnaTurismo, dovranno risultare accessibili e fruibili secondo quanto indicato nella Legge 4/2004 "Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici", e successive integrazioni e variazioni, e nelle "Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" di cui all'art.11 della Legge 4/2004, reperibili al link riportato al successivo Paragrafo 2.4.

Tali disposizioni si applicano a tutti gli strumenti informatici (hardware, web, documenti non web, software, applicazioni mobili) e ad eventuali servizi pubblici erogati a sportello, come indicato nelle citate "Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici".

Il rispetto dei requisiti di accessibilità di EmiliaRomagnaTurismo dovrà essere documentato al Servizio Turismo (indicando metodologia, strumenti e risultati delle verifiche di usabilità ed accessibilità e precisando eventuali non conformità e sistemi alternativi o meccanismi di feedback previsti), che lo verificherà all'atto della consegna da parte di APT Servizi; sarà inoltre accertato dal Servizio ICT regionale attraverso le verifiche preliminari al rilascio in produzione, anche nel caso di modifiche sostanziali delle stesse successive al rilascio.

L'Amministrazione si riserva in qualunque momento, su propria iniziativa o su segnalazione di terzi, di effettuare le verifiche di accessibilità ed usabilità indicate nelle "Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" di cui all'art.11 della Legge 4/2004 sui servizi resi da APT Servizi, che dovrà provvedere, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, alla messa a norma di quanto eventualmente riscontrato difforme a seguito di tali verifiche.

Le realizzazioni e le modifiche relative alla gestione e sviluppo di EmiliaRomagnaTurismo, dovranno rispondere ai criteri di accessibilità stabiliti dalla Legge 9 Gennaio 2004, n. 4, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e successive integrazioni e variazioni, in particolare dal Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 - (Allegato A del Decreto).

I prodotti e i servizi forniti dovranno inoltre rispettare le indicazioni esposte nelle "Linee Guida per realizzare siti e

applicazioni web accessibili per la Regione Emilia-Romagna", nella versione più aggiornata reperibile online all'indirizzo: <http://www.regione.emilia-romagna.it/lineeguida/>.

Il rispetto dei requisiti di accessibilità verrà verificato dal Servizio Turismo all'atto della consegna da parte di APT Servizi, e sarà poi accertato dal Servizio SIIR attraverso le verifiche preliminari alla presa in carico, prima della messa on-line del sito e delle applicazioni o di loro modifiche sostanziali.

La Regione inoltre si riserva in qualunque momento, su propria iniziativa o su segnalazione di terzi, di effettuare verifiche di accessibilità ed usabilità sui servizi web oggetto del presente contratto resi da APT Servizi, che dovrà provvedere, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, alla messa a norma di quanto eventualmente riscontrato difforme a seguito di tali verifiche.

Nel caso APT Servizi fornisca beni e servizi che riguardino sistemi operativi, applicazioni o prodotti a scaffale, tale prodotto/servizio dovrà rispondere ai criteri di accessibilità stabiliti dalla Legge 9 Gennaio 2004, n. 4, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e successive integrazioni e variazioni, in particolare dal Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 - (Allegato D del Decreto).

Il rispetto dei requisiti di accessibilità verrà verificato dal Servizio Turismo sulla base di quanto dichiarato a tal proposito da APT Servizi, e sarà poi accertato dal Servizio SIIR attraverso le verifiche preliminari alla presa in carico.

2.4 ELENCO DOCUMENTI COLLEGATI

- Linee Guida per la governance del sistema informatico regionale: DGR 281/2016 e successive modifiche [Per gli utenti regionali il testo è reperibile su Orma: <https://applicazioni.regione.emilia-romagna.it/orma/guide-e-servizi/informatica/linee-guida-governance>
- Codice in materia di protezione dei dati personali: <https://www.garanteprivacy.it/web/guest/codice>
- Regolamento UE 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=IT>
- Accessibilità e usabilità: <https://www.agid.gov.it/index.php/it/design->

[servizi/accessibilita-siti-web](#)

e

<https://www.agid.gov.it/index.php/it/design-servizi/usabilita>

- Linee guida di design per i servizi digitali della PA (per quanto applicabile nel contesto di EmiliaRomagnaTurismo):
<https://www.agid.gov.it/index.php/it/design-servizi/linee-guida-design-servizi-digitali-pa>

Allegato

Accordo per il trattamento di dati personali

Il presente accordo disciplina oneri e compiti in materia di protezione dei dati personali con riguardo alla gestione del portale EmiliaRomagnaTurismo ed è siglato tra la Giunta della Regione Emilia-Romagna e APT Servizi S.r.l., designata Responsabile del trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

1. Premesse

(A) Il presente Accordo si compone delle clausole di seguito rappresentate e dall'Allegato 1: Glossario.

Le Parti convengono quanto segue:

2. Trattamento dei dati nel rispetto delle istruzioni della Giunta della Regione Emilia-Romagna

2.1 APT Servizi, relativamente a tutti i Dati personali che tratta per conto dell'Ente garantisce che:

2.1.1 tratta tali Dati personali solo ai fini dell'esecuzione delle funzioni ad essa assegnate, e, successivamente, solo nel rispetto di quanto eventualmente concordato per iscritto, agendo pertanto, esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate e fornite dall'Ente

2.1.2 non trasferisce i Dati personali a soggetti terzi, se non nel rispetto delle condizioni di liceità assolute dall'Ente e a fronte di quanto disciplinato nel presente accordo;

2.1.3 non tratta o utilizza i Dati personali per finalità diverse da quelle per cui è conferito incarico dall'Ente, financo per trattamenti aventi finalità compatibili con quelle originarie;

2.1.4 prima di iniziare ogni trattamento e, ove occorra, in qualsiasi altro momento, informerà l'Ente se, a suo parere, una qualsiasi istruzione fornita dall'Ente si ponga in violazione di Normativa applicabile;

2.2 Al fine di dare seguito alle eventuali richieste da parte di soggetti interessati, APT Servizi si obbliga ad adottare:

2.2.1 procedure idonee a garantire il rispetto dei diritti e delle richieste formulate all'Ente dagli interessati relativamente ai loro dati personali e/o a conformarsi alle istruzioni fornite dall'Ente in materia;

2.2.2 procedure atte a garantire l'aggiornamento, la modifica e la correzione, su richiesta dell'Ente dei dati personali di ogni interessato e/o a conformarsi alle istruzioni fornite dall'Ente in materia;

2.2.3 procedure atte a garantire la cancellazione o il blocco dell'accesso ai dati personali a richiesta dall'Ente e/o a conformarsi alle istruzioni fornite dall'Ente in materia;

2.2.4 procedure atte a garantire il diritto degli interessati alla limitazione di trattamento, su richiesta dell'Ente e/o a conformarsi alle istruzioni fornite dall'Ente in materia.

2.3 APT Servizi deve garantire e fornire all'Ente cooperazione, assistenza e le informazioni che potrebbero essere ragionevolmente richieste dalla stessa, per consentirle di adempiere ai propri obblighi ai sensi della normativa applicabile, ivi compresi i provvedimenti e le specifiche decisioni del Garante per la protezione dei dati personali.

2.4 Il Responsabile del trattamento, anche nel rispetto di quanto previsto all'art. 30 del Regolamento, deve mantenere e

compilare e rendere disponibile a richiesta della stessa, un registro dei trattamenti dati personali che riporti tutte le informazioni richieste dalla norma.

3. Le misure di sicurezza

3.1 Il Responsabile del trattamento deve adottare e mantenere appropriate misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, per proteggere i dati personali da eventuali distruzioni o perdite di natura illecita o accidentale, danni, alterazioni, divulgazioni o accessi non autorizzati.

3.2 Nei casi in cui il Responsabile effettui trattamenti di conservazione dei dati personali del Titolare nel proprio sistema informativo, garantisce la separazione di tipo logico di tali dati da quelli trattati per conto di terze parti o per proprio conto.

3.3. Il Responsabile del trattamento conserva, in ragione dei servizi di amministrazione di sistema effettuati, direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema;

3.4 L'Ente attribuisce al Responsabile del trattamento il compito di dare attuazione alla prescrizione di cui al punto 2 lettera e) "Verifica delle attività" del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema";

3.5 Il Responsabile del trattamento deve adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per salvaguardare la sicurezza di qualsiasi rete di comunicazione elettronica o dei servizi forniti al Titolare, con specifico riferimento alle misure intese a prevenire l'intercettazione di comunicazioni o l'accesso non autorizzato a qualsiasi computer o sistema.

3.7 Il Responsabile del trattamento dà esecuzione alle funzioni assegnate in aderenza alle policy dell'Ente in materia di privacy e sicurezza informatica, pubblicate nella sezione Privacy di ORMA e in aderenza alle disposizioni di cui alle Linee guida per la governance del sistema informatico regionale.

4. Analisi dei rischi, privacy by design e privacy by default

4.1 APT Servizi assicura massima cooperazione e assistenza al fine di dare effettività alle azioni di mitigazione previste dall'Ente per attenuare/risolvere eventuali rischi identificati.

4.2 Il Responsabile del trattamento dovrà consentire all'Ente, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, di adottare, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, ogni misura tecnica ed organizzativa che si riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.

4.3 In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.

4.4 Il Responsabile del trattamento dà esecuzione alle funzioni assegnate in aderenza alle policy di privacy by design e by default adottate dall'Ente e specificatamente comunicate.

5. Soggetti autorizzati ad effettuare i trattamenti - Designazione

5.1 Il Responsabile del trattamento garantisce competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al

trattamento dei dati personali (di seguito anche incaricati) effettuati per conto dell'Ente.

5.2 Il Responsabile del trattamento garantisce che gli incaricati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica.

5.3 Il Responsabile del trattamento, con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali, impone ai propri incaricati obblighi di riservatezza non meno onerosi di quelli previsti nel presente accordo. In ogni caso il Responsabile del trattamento è direttamente ritenuto responsabile per qualsiasi divulgazione di dati personali dovesse realizzarsi ad opera di tali soggetti.

6. Sub-Responsabili del trattamento di dati personali

6.1 Nell'ambito dell'esecuzione delle funzioni ad esso assegnate, il Responsabile del trattamento è autorizzato sin d'ora, alla designazione di altri responsabili del trattamento (d'ora in poi anche "sub-responsabili"), previa informazione dell'Ente ed imponendo agli stessi condizioni vincolanti in materia di trattamento dei dati personali non meno onerose di quelle contenute nel presente Accordo.

6.2 Su specifica richiesta dell'Ente, il Responsabile del trattamento dovrà provvedere a che ogni SubResponsabile sottoscriva direttamente con l'Ente un accordo di trattamento dei dati che, a meno di ulteriori e specifiche esigenze, preveda sostanzialmente gli stessi termini del presente Accordo.

6.3 In tutti i casi, il Responsabile del trattamento si assume la responsabilità nei confronti dell'Ente per qualsiasi violazione od omissione realizzati da un Sub-Responsabile o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto che il Responsabile del trattamento abbia o meno rispettato i propri

obblighi contrattuali, ivi comprese le conseguenze patrimoniali derivanti da tali violazioni od omissioni.

7. Trattamento dei dati personali fuori dall'area economica europea

7.1 L'Ente non autorizza il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea.

8. Cancellazione dei dati personali

8.1 Il Responsabile del trattamento, a richiesta del Titolare, provvede alla restituzione o cancellazione dei dati personali trattati per l'esecuzione delle funzioni assegnate al termine dell'affidamento o del periodo di conservazione e in qualsiasi circostanza in cui sia richiesto dall'Ente, compresa l'ipotesi in cui la stessa debba avvenire per dare seguito a specifica richiesta da parte di interessati.

9. Audit

9.1 Il Responsabile del trattamento si rende disponibile a specifici audit in tema di privacy e sicurezza informatica da parte dell'Ente.

9.2 Il Responsabile del trattamento consente, pertanto, all'Ente l'accesso ai propri locali e ai locali di qualsiasi SubResponsabile, ai computer e altri sistemi informativi, ad atti, documenti e a quanto ragionevolmente richiesto per verificare che il Responsabile del trattamento, e/o i suoi Sub-fornitori, rispettino gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e, quindi, da questo Accordo.

9.3 L'Ente può esperire specifici audit anche richiedendo al Responsabile del trattamento di attestare la conformità della propria organizzazione agli oneri di cui alla Normativa applicabile e al presente Accordo.

9.4 L'esperimento di tali audit non deve avere ad oggetto dati di terze parti, informazioni sottoposte ad obblighi di riservatezza degli interessi commerciali.

10. Indagini dell'Autorità e reclami

10.1 Nei limiti della normativa applicabile, il Responsabile del trattamento o qualsiasi SubResponsabile informa senza alcun indugio l'Ente di qualsiasi

a) richiesta o comunicazione promanante dal Garante per la protezione dei dati personali o da forze dell'ordine

b) istanza ricevuta da soggetti interessati

Il Responsabile del trattamento fornisce, in esecuzione delle funzioni assegnate, quindi, gratuitamente, tutta la dovuta assistenza all'Ente per garantire che la stessa possa rispondere a tali istanze o comunicazioni nei termini temporali previsti dalla normativa e dai regolamentari applicabili.

11. Violazione dei dati personali e obblighi di notifica

11.1 Il Responsabile del trattamento, in virtù di quanto previsto dall'art. 33 del Regolamento e nei limiti di cui al perimetro delle attività affidate, deve comunicare a mezzo di posta elettronica certificata all'Ente nel minor tempo possibile, e comunque non oltre 24 (ventiquattro) ore da quando ne abbia avuto notizia, qualsiasi violazione di sicurezza che abbia comportato accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, ivi incluse quelle che abbiano riguardato i propri sub-Fornitori. Tale comunicazione deve contenere ogni informazione utile alla gestione del *data breach*, oltre a:

a) descrivere la natura della violazione dei dati personali

b) le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;

c) i recapiti del DPO nominato o del soggetto competente alla gestione del data breach;

d) la descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati personali;

e) una descrizione delle misure adottate o che si intende adottare per affrontare la Violazione della sicurezza, compreso, ove opportuno, misure per mitigare i suoi possibili effetti negativi

11.2 Il Responsabile del trattamento deve fornire tutto il supporto necessario all'Ente ai fini delle indagini e sulle valutazioni in ordine alla violazione di dati, anche al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e, previo accordo con l'Ente, per svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Il Responsabile del trattamento non deve rilasciare, né pubblicare alcun comunicato stampa o relazione riguardante eventuali data breach o violazioni di trattamento senza aver ottenuto il previo consenso scritto dell'Ente.

12. Responsabilità e manleve

12.1 Il Responsabile del trattamento tiene indenne e manleva l'Ente da ogni perdita, costo, sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del Responsabile del trattamento delle disposizioni contenute nel presente Accordo.

12.2 A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente Accordo, il Responsabile del trattamento:

§ avverte, prontamente ed in forma scritta, l'Ente del Reclamo

§ non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con l'Ente

§ non transige la controversia senza il previo consenso scritto dell'Ente;

§ fornisce all'Ente tutta l'assistenza che potrebbe ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo.

GLOSSARIO

"Garante per la protezione dei dati personali": è l'autorità di controllo responsabile per la protezione dei dati personali in Italia;

"Dati personali ": qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;

"GDPR" o "Regolamento": si intende il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche relativamente al trattamento dei dati personali e della loro libera circolazione (General Data Protection Regulation) che sarà direttamente applicabile dal 25 maggio 2018;

"Normativa Applicabile": si intende l'insieme delle norme rilevanti in materia protezione dei dati personali, incluso il Regolamento Privacy UE 2016/679 (GDPR) ed ogni provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali e del WP Art. 29.

"Appendice Security": consiste nelle misure di sicurezza che il Titolare determina assicurando un livello minimo di sicurezza, e che possono essere aggiornate ed implementate dal Titolare, di volta in volta, in conformità alle previsioni del presente Accordo;

"Reclamo": si intende ogni azione, reclamo, segnalazione presentata nei confronti del Titolare o di un Suo Responsabile del trattamento;

"Titolare del Trattamento": la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;

"Trattamento": qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

"Responsabile del trattamento": la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento

"Pseudonimizzazione": il trattamento dei dati personali in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizione che tali informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona fisica identificata o identificabile.

3. STANDARD DI COLLABORAZIONE TRA REDAZIONE REGIONALE, REDAZIONI DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE E REDAZIONI LOCALI

3.1 PRINCIPI GENERALI

3.2 DIVISIONE DELLE COMPETENZE

3.2.1 Redazioni Locali

3.2.2 Redazioni di Destinazione

3.2.3 Redazione regionale

3.3 RICONOSCIBILITÀ DEL SISTEMA: I PORTALI TURISTICI LOCALI

3.3.1 Intestazione del sito nell'header dei siti locali e di Destinazione

3.3.2 Loghi da inserire nei siti locali e di Destinazione

3.3.3 Albero di navigazione e voci obbligatorie

3.3.4 Lingua inglese e altre lingue

3.4 OMOGENEITÀ DEL SISTEMA: SEZIONI INTERNE AL PORTALE REGIONALE DI COMPETENZA DELLE REDAZIONI LOCALI E DELLE REDAZIONI DI DESTINAZIONE

3.5 DATI DI ACCESSO AI SITI

3.6 PARTECIPAZIONE A INCONTRI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO IN COLLABORAZIONE CON APT SERVIZI

Allegato: Schema sito

3.1 PRINCIPII GENERALI

Il Sistema d'Informazione regionale per il TURista (SITur) ha da sempre l'obiettivo di fornire ai potenziali turisti e agli operatori degli uffici d'informazione un insieme omogeneo e completo di informazioni utili alla fruizione turistica della regione, tali da valorizzare i singoli territori sulla base delle specifiche risorse turistiche locali.

Data la complessità dell'obiettivo dato, esso si avvale della collaborazione di più soggetti operanti in sinergia e di un assetto organizzativo articolato, composto dalle redazioni locali, dalle redazioni dei siti delle Destinazioni Turistiche regionali e dalla redazione del portale turistico regionale EmiliaRomagnaTurismo, quale punto di accesso e coordinamento del network.

Il seguente documento definisce le aree di competenza, le responsabilità e i compiti dei diversi attori coinvolti relativamente al sistema complessivo dei siti turistici (locali, di destinazione e regionale) e alle attività ad essi collegate, al fine di razionalizzare e coordinare le azioni tra le parti, rendendo efficiente e funzionale il flusso di lavoro.

Il caricamento dei testi che compongono l'offerta contenutistica dei siti turistici avviene per tutte le parti coinvolte sul back-office del portale regionale.

Ogni redazione locale carica i propri testi, che vengono selezionati per il relativo portale di destinazione (solo contenuti di rilevanza almeno provinciale) e sul portale regionale (solo contenuti di rilevanza almeno regionale) e potranno essere importati sul proprio portale locale.

Tale struttura a scalare ha lo scopo di dare a ogni sito del sistema regionale il giusto grado di granularità nel racconto del territorio di riferimento, attribuendo parimenti ad ogni portale una propria funzione specifica.

3.2 DIVISIONE DELLE COMPETENZE

Ogni redazione - locale, di destinazione e regionale - è direttamente responsabile del contenuto informativo (e del corretto funzionamento dei relativi collegamenti iper-testuali presenti) da essa prodotto, sia diffuso tramite il proprio portale, sia caricato sul portale turistico regionale. È necessario che tutte le informazioni fornite sotto la propria responsabilità siano corrette, coerenti e costantemente aggiornate. I contenuti di competenza di ciascuna redazione devono quindi essere tempestivamente aggiornati a fronte di eventuali

variazioni, nonché sottoposti almeno una volta all'anno a verifica da parte delle stesse, al fine di presentare informazioni sempre congrue ed aggiornate.

3.2.1 REDAZIONI LOCALI

Alle redazioni locali compete la gestione del proprio portale turistico locale e il caricamento di contenuti sul portale turistico regionale.

Nei confronti del portale turistico regionale le redazioni locali caricano contenuti relativi alle sezioni Eventi, Itinerari, Località, Uffici Turistici e Download (ex Pubblicazioni) legati al proprio territorio di competenza, al fine di alimentare il sito della destinazione turistica di riferimento, il portale turistico regionale e, qualora lo decidessero, anche il proprio sito.

Ogni redazione è libera di valorizzare il proprio territorio sulla base delle risorse turistiche locali, mantenendo tuttavia uno standard di omogeneità con gli altri territori, nell'ottica di creare sintonia tra le diverse aree e rendere all'utilizzatore un'immagine coordinata a livello regionale (vedi sezione Omogeneità del sistema).

Nei confronti dei portali turistici locali, il nuovo assetto del SITur vuole essere più snello e flessibile, ponendo alle redazioni locali pochi, fondamentali punti che vanno rispettati ai fini di una collaborazione equa ma libera, che permetta la giusta valorizzazione delle diverse realtà informative regionali. Ogni redazione locale ha quindi la libertà di strutturare il proprio portale a seconda delle singole esigenze specifiche, pur evidenziando il proprio ruolo di Sito Ufficiale di Informazione Turistica in maniera esplicita (vedi sezione Riconoscibilità del sistema).

L'alberatura del portale turistico regionale EmiliaRomagnaTurismo funge come guida, e non come obbligo, per le redazioni che vogliano rinnovare l'organizzazione dei contenuti interni al proprio portale.

Anche ai fini dell'espressione del parere da parte di APT Servizi in merito al rispetto degli standard di cui al presente documento, ogni redazione locale è tenuta a presentare alla redazione regionale - entro la fine del mese di febbraio - un documento consuntivo delle attività dell'anno precedente, comprensivo dei dati di accesso al sito (vedi sezione Dati di accesso al sito) e preventivo delle attività per l'anno corrente.

Ad ogni redazione locale è inoltre richiesto di accrescere ogni anno, nell'ambito del portale turistico regionale:

- i contenuti delle sezioni Itinerari (almeno un set di 3) e Download (nuovi o che vadano ad aggiornare quelli online)
- la *media library* del sito turistico regionale, con l'aggiunta annuale di un set di almeno 5 contenuti multimediali tra immagini e video, valorizzando il proprio territorio e le sue peculiarità, allo scopo di aggiornare il data base fotografico pubblico.

3.2.2 REDAZIONI DI DESTINAZIONE

Alle redazioni di destinazione compete la gestione del proprio portale turistico di destinazione e il caricamento di contenuti sul portale turistico regionale.

Nei confronti del portale turistico regionale le redazioni di destinazione caricano contenuti relativi alle sezioni Itinerari, Download e News legati al proprio territorio di competenza, al fine di alimentare il proprio sito e il portale turistico regionale.

Nei confronti del proprio portale turistico di destinazione, le redazioni di destinazione caricano contenuti relativi a tutte le sezioni del sito; inoltre selezionano a propria discrezione e validano i contenuti caricati dalle redazioni locali, sulla base dell'interesse territoriale relativo al singolo contenuto.

Anche ai fini dell'espressione del parere da parte di APT Servizi in merito al rispetto degli standard di cui al presente documento, ogni redazione di destinazione è tenuta a presentare alla redazione regionale - entro la fine del mese di febbraio - un documento consuntivo delle attività dell'anno precedente, comprensivo dei dati di accesso al sito (vedi sezione Dati di accesso al sito) e preventivo delle attività per l'anno corrente.

Ad ogni redazione di destinazione è inoltre richiesto di accrescere:

- i contenuti nelle sezioni Itinerari (almeno un set minimo di 4, a copertura dell'intero territorio di DT) e Download (nuovi o che vadano ad aggiornare quelli online)
- la *media library* del sito turistico regionale, con l'aggiunta annuale di un set di almeno 5 contenuti multimediali tra immagini e video, valorizzando il proprio territorio e le sue peculiarità, allo scopo di aggiornare la Galleria Fotografica (data base pubblico).

3.2.3 REDAZIONE REGIONALE

Alla redazione regionale compete la gestione del portale turistico regionale e della newsletter ad esso collegata.

Nei confronti del portale turistico regionale la redazione regionale carica contenuti relativi a tutte le sezioni: Itinerari, Interessi, News (abstract di comunicati stampa APT), Esperienze (importazione di articoli selezionati dal blog <http://travelemiliaromagna.it/> e dal sito <https://www.blog-ville.com/>), Come arrivare, Meteo & Webcam (quest'ultima in collaborazione con le redazioni locali).

La redazione regionale seleziona inoltre a propria discrezione e valida per il proprio sito i contenuti caricati dalle redazioni locali e di destinazione, sulla base dell'interesse regionale, nazionale o internazionale relativo al singolo contenuto.

La redazione regionale confeziona mensilmente almeno una newsletter (indirizzata a tutti i sottoscrittori e/o a sezioni di essi suddivise in base ad interessi tematici specifici) selezionando tra i contenuti (eventi, itinerari, ecc.) a disposizione quelli più in linea con la stagionalità e le tendenze del momento, ponendo attenzione nel dare pari visibilità alle diverse destinazioni turistiche.

Per la spedizione della Newsletter la redazione regionale si avvale di un applicativo privato esterno al portale su cui viene conservata anche la mailing list dei sottoscrittori.

Entro il 31 marzo di ogni anno la redazione regionale predispone un documento consuntivo delle attività dell'anno precedente, comprensivo dei dati dei siti delle redazioni locali e dei siti delle destinazioni turistiche e del portale turistico regionale.

3.3 RICONOSCIBILITÀ DEL SISTEMA

3.3.1 Intestazione del sito nell'header dei siti locali e di Destinazione

Al fine di facilitare all'utilizzatore finale l'identificazione del sistema turistico regionale, la dizione da adottare come intestazione del sito, oltre al nome specifico dello stesso, è: "Sito Ufficiale di Informazione Turistica di (denominazione Redazione locale/denominazione Destinazione Turistica)" ("*Official Tourist Information Site of....*" per la versione inglese).

3.3.2 Loghi da inserire nei siti locali e di Destinazione

I portali turistici locali devono adottare su ogni pagina del sito il logo di EmiliaRomagnaTurismo, da posizionarsi nell'header o

qualora non fosse possibile, nel footer. Per la gestione specifica del logo si rimanda alle indicazioni che saranno fornite da APT Servizi s.r.l.

Tale logo deve linkare il portale regionale EmiliaRomagnaTurismo, deve essere ben identificabile e non mescolato con loghi di altra tipologia (quali ad esempio sponsor o altri link esterni).

I siti che vogliono porre al loro interno anche il logo di Apt Servizi, devono adottare il logo ufficiale di forma rotonda contenente l'hashtag ufficiale #inEmiliaRomagna. Per la gestione specifica del logo di APT Servizi si rimanda alle indicazioni che saranno fornite da APT Servizi s.r.l.

3.3.3 Albero di navigazione e voci obbligatorie

Come anticipato, ogni redazione ha la libertà di strutturare l'albero dei contenuti del proprio portale sulla base delle tematiche e dei materiali che ritenga più utile valorizzare per il proprio territorio.

Ogni redazione locale può utilizzare, quale riferimento, l'albero di navigazione del rinnovato portale turistico regionale riportato nello schema del sito in calce al presente Capitolo.

Ogni sito delle Redazioni locali deve comunque riportare le seguenti voci obbligatorie:

- Chi siamo
- Dove siamo
- Contatti
- Orari
- Open Data

Nella sezione denominata Open Data, ogni redazione locale è tenuta obbligatoriamente a pubblicare, qualora ne sia in possesso, specifici set di dati di interesse per la sua attività e per il portale regionale, segnalando tale pubblicazione alla redazione regionale e alla relativa redazione di destinazione.

3.3.4 Lingua inglese e altre lingue

Ogni sito locale deve avere una versione parallela in lingua inglese. La quantità delle informazioni presenti in questa versione è a discrezione della singola redazione, ma deve tuttavia permettere all'utente straniero di avere una panoramica esauriente dell'area in oggetto, completa di informazioni sui principali luoghi e monumenti culturali, sugli eventi e le attività che si possono svolgere sul territorio in oggetto.

Ogni pagina del portale italiano deve rimandare alla corrispondente pagina in lingua inglese - ogni volta sia essa presente - e non

genericamente alla homepage inglese, per facilitare la navigazione dell'utente all'interno del sito e fra le varie lingue.

La scelta di aggiungere versioni del sito in altre lingue, e quali, è a discrezione della singola redazione.

3.4 OMOGENEITÀ DEL SISTEMA: SEZIONI INTERNE AL PORTALE REGIONALE DI COMPETENZA DELLE REDAZIONI LOCALI E DELLE REDAZIONI DI DESTINAZIONE

Le sezioni del portale turistico regionale i cui contenuti sono a cura delle redazioni locali e di destinazione sono le seguenti:

- **Eventi** (solo redazioni locali)

Le schede descrittive degli eventi sono composte da: titolo e sottotitoli, luogo e indirizzo, date e orari, presentazione e programma, immagine in alta definizione, tariffe, link a sito ufficiale, punto informazioni;

- **Località** (solo redazioni locali)

Le schede descrittive delle località sono composte da: coordinate geografiche per mappa, presentazione, cosa vedere, cosa fare, eventi ricorrenti principali, enogastronomia, link a sito ufficiale, come arrivare, ufficio informazioni;

- **Itinerari** (redazioni locali e redazioni di destinazione)

redazionali utili a fornire spunti, idee di viaggio e attività su temi di rilievo locale; ogni itinerario è composto da: tempi di percorrenza e luoghi toccati, presentazione, informazioni specifiche, link di approfondimento;

- **Media library** (redazioni locali e redazioni di destinazione)

fotografie e video volti a ispirare il viaggiatore e mostrare le principali attrazioni del territorio regionale; la nomenclatura delle foto caricate sul portale deve essere: *Destinazione** (Emilia/Romagna/Bologna) + *Provincia*** (sigla) + *località + soggetto + autore*

* nel caso di materiali relativi al territorio di Modena non è necessario inserire la Destinazione

** nel caso di materiali relativi al territorio di Bologna non è necessario inserire la Provincia

- **Uffici Turistici** (solo redazioni locali)

inserimento e/o aggiornamento delle informazioni relative agli uffici IAT e UIT presenti sul proprio territorio di competenza; ogni scheda è composta da apertura, data apertura e chiusura se stagionali, indirizzo, recapiti e orari

- **Download** (redazioni locali e redazioni di destinazione) inserimento e aggiornamento delle pubblicazioni turistiche con la sola possibilità di download, in quanto non è prevista la spedizione di materiale cartaceo.

Tutti i contenuti presenti sul portale turistico regionale devono essere scritti in ottica turistica e ottimizzati per i motori di ricerca (SEO), con stile scorrevole, sintetico ma esaustivo, in grado di attrarre il lettore anche attraverso l'utilizzo di materiali multimediali adeguati.

Eventi

La sezione Eventi di EmiliaRomagnaTurismo è fra le più ricche e consultate del portale.

È pertanto fondamentale che ogni redazione locale si impegni nel garantire sui diversi siti turistici di sistema eventi caricati con costanza e debito anticipo nel tempo, nonché continuamente aggiornati, al fine di permettere completezza e correttezza delle informazioni veicolate e al contempo proporre un'adeguata vetrina dell'offerta turistica sul territorio.

La redazione locale inserisce o aggiorna gli eventi del proprio territorio di competenza sul portale regionale e, in base alla loro rilevanza turistica, le redazioni di destinazione e la redazione regionale li selezionano e validano per pubblicazione sui propri relativi siti.

Si vuole infatti dare una gerarchia agli eventi, secondo la quale:

- sui siti locali sono presenti tutti gli eventi del territorio;
- sui siti di destinazione sono presenti solo gli eventi che abbiano almeno una portata sovralocale;
- sul sito regionale sono presenti solo gli eventi che abbiano almeno una portata regionale (oltre che nazionale e internazionale).

Al fine di fornire un quadro complessivo dei principali eventi che si svolgono in Emilia-Romagna nel corso dell'anno anche a chi progetta con largo anticipo il proprio soggiorno (come ad esempio nel caso dei turisti stranieri), a inizio anno ogni redazione locale provvede a caricare bozze delle schede evento relative ai propri eventi di punta (iniziative annuali ricorrenti, festival, ecc.) previsti per l'anno in corso.

In ogni caso, è opportuno che ogni redazione locale provveda alla pubblicazione della scheda relativa ad un evento con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di inizio del suo svolgimento (es: un evento del 5 luglio deve essere pubblicato entro il 5 giugno). Qualora le informazioni inserite nella scheda-evento al momento del caricamento fossero parziali o nei giorni successivi al caricamento subentrassero modifiche e/o integrazioni, il tempestivo aggiornamento delle informazioni presenti sulla scheda-evento rimane di competenza della stessa redazione locale.

Tutte le schede presenti nella sezione Eventi del portale regionale devono essere tradotte in lingua inglese, con eccezione limitata alle iniziative rivolte esclusivamente ad un pubblico di lingua italiana (visite guidate fruibili solo in italiano, spettacoli teatrali, ecc.).

Ogni qualvolta la redazione regionale manifesti alla redazione locale l'esigenza di inserire un determinato evento in lingua italiana o ne richieda la traduzione in lingua inglese, la redazione locale deve provvedere al caricamento entro massimo 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Località

La sezione Località del portale serve a dare un'informativa accurata delle località presenti sul territorio regionale, a rimandare ai siti delle redazioni referenti e a eventuali altri link di approfondimento delle informazioni trattate.

I testi relativi alle località devono essere creati ad hoc per il portale turistico regionale, con uno stile in linea con la finalità turistica dello stesso e nell'ottica di massimizzare il posizionamento del sito nei motori di ricerca.

Tutte le schede relative alle località presenti sul portale regionale devono essere tradotte in lingua inglese, il più fedelmente possibile. Le schede Località in lingua inglese devono quindi avere un livello di dettaglio simile a quello delle schede in lingua italiana.

Itinerari

Al fine di fornire all'utente finale un quadro esauriente e realistico di quello che si può fare e vedere all'interno di un'area regionale, le redazioni locali sono tenute ogni anno a realizzare (almeno) 3 schede Itinerario, dedicate a esperienze concrete di viaggio in 24/48/72 ore nell'area di propria competenza.

All'interno o in fondo al testo di ogni Itinerario sarà possibile inserire link diretti a luoghi e attività culturali di approfondimento a quanto descritto.

Ogni scheda Itinerario dovrà essere tradotta il più fedelmente possibile in lingua inglese.

Media Library

Al fine di rinnovare e mantenere aggiornata la libreria media del portale turistico regionale, ogni redazione deve fornire ogni anno alla redazione regionale almeno 5 nuove fotografie di qualità, in alta definizione secondo gli standard minimi e massimi richiesti dal portale (minimo 1920 pixel per lato lungo o 800 pixel per lato corto/minimo 500 kbyte di peso). Le fotografie possono riguardare diversi ambiti: monumenti, panorami, dettagli o vedute di eventi tradizionali di rilievo, ecc.

Tali fotografie potranno anche essere caricate all'interno della Galleria Fotografica (data base pubblico), una libreria digitale volta a raccogliere e fornire (tramite un motore di ricerca) materiale fotografico relativo alla regione Emilia-Romagna in maniera libera, tramite l'utilizzo di licenze Creative Commons (BY, BY-SA e BY-NC-SA).

Uffici turistici

Le schede legate ai punti informativi turistici (IAT, UIT) devono essere verificate e aggiornate almeno una volta all'anno, nonché in qualsiasi momento si venga a conoscenza di una variazione dei dati in esso riportati. Tali modifiche rientrano infatti tra i compiti primari delle redazioni locali in relazione al portale regionale e possono essere esplicitamente richieste dalla redazione regionale alla redazione locale, che deve operare entro massimo 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Download

Ai fini di ottemperare al meglio la comune *mission* di informazione turistica, si rende necessario il tempestivo inserimento e/o aggiornamento delle pubblicazioni turistiche in disponibilità alla redazione locale, tramite il caricamento di un file (PDF, JPG o similari), per permettere all'utente di scaricarlo in qualsiasi momento ne abbia la necessità, in quanto non è prevista la spedizione di materiale cartaceo.

3.5 DATI DI ACCESSO AI SITI

Annualmente, entro la fine del mese di febbraio dell'anno successivo a quello preso in esame, le redazioni locali e le redazioni delle Destinazioni Turistiche devono fornire alla redazione regionale i dati relativi alle visite al proprio portale, al fine di poterli analizzare sia in maniera scorporata, sia unitamente a quelli delle altre aree, in modo da ottenere un

quadro completo dell'andamento del network dei siti turistici regionali.

I dati richiesti sono:

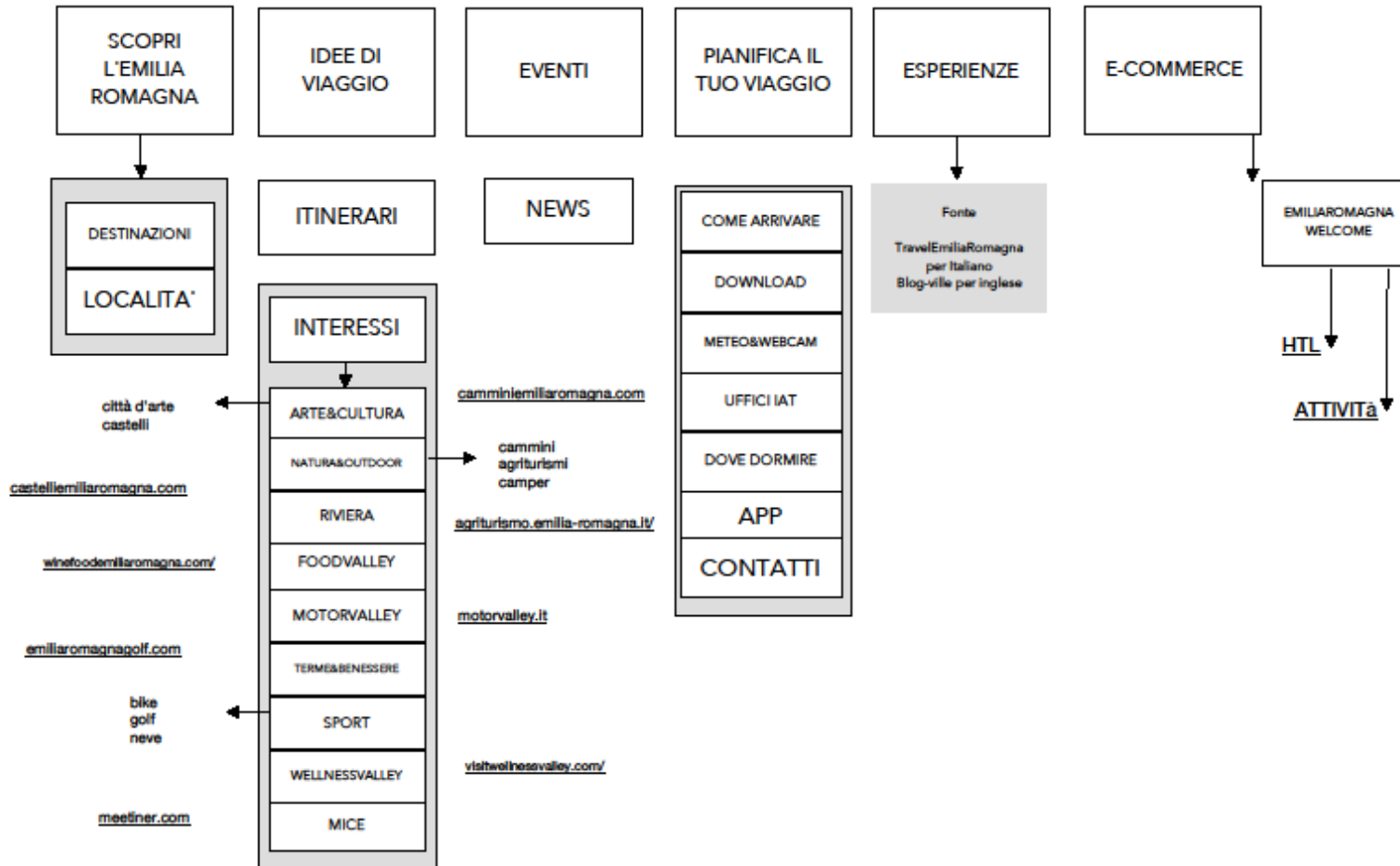
- Visite complessive al portale (e media giornaliera)
- Durata media delle visite
- Visitatori unici complessivi
- Media visite per visitatore
- Visualizzazioni di pagina complessive (e media giornaliera)
- Visualizzazioni uniche per ogni sito/sezione principale del portale
- Prime 5 pagine per numero di visualizzazioni (valore assoluto e % sul totale)
- Prime 3 pagine di accesso (valore assoluto e % sul totale)
- Primi 5 siti referenti (valore assoluto e % sul totale)

La procedura per comunicare i dati (tipologia di file accettati, strumenti paralleli di comunicazione come GDS - utilizzo e finalità) sarà definita nel rispetto delle rispettive privacy policy e sarà cura di APT Servizi, a seguito di attenta valutazione, indicare lo strumento più opportuno.

3.6 PARTECIPAZIONE A INCONTRI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO IN COLLABORAZIONE CON APT SERVIZI

Le redazioni potranno partecipare agli incontri che vengono organizzati dalla redazione regionale durante l'anno e che possono riguardare attività di presentazione di nuove modalità operative o attività di aggiornamento e formazione utili a una proficua e attiva collaborazione fra la redazione regionale, le redazioni di destinazione e le redazioni locali.

Emilia Romagna Turismo - SCHEMA SITO



Emilia Romagna Turismo - SCHEMA SITO

Il Blog sarà accessibile direttamente dal MENÙ da apposito pulsante

Gli Open Data e la Galleria Fotografica saranno accessibili direttamente dal FOOTER mediante apposito link.

I contenuti del DB Ricette sono inseriti nella sezione Enogastronomia degli Interessi.

I contenuti del DB Soste Camper sono inseriti nella sezione Natura&Outdoor degli Interessi.

La sezione indicata come Download fa riferimento alla precedente denominata Pubblicazioni.

NB: i siti su indicati sono quelli per cui si prevede il mantenimento, a cui si farà rimando per approfondire le tematiche verticali.

4. DESTINAZIONI TURISTICHE

Ai sensi dell'art. 12 della L.R. n. 4/2016 la Giunta regionale ha istituito, tre Destinazioni turistiche di interesse regionale:

- Romagna (Province di Ferrara, Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini)
- Emilia (Province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia)
- Bologna Metropolitana (Città Metropolitana di Bologna)

Le tre Destinazioni turistiche partecipano al sistema turistico regionale attraverso i propri portali, curati dalle rispettive Redazioni di Destinazione nel rispetto degli standard definiti dalla Regione, di cui al capitolo 3 del presente allegato. Tali portali devono riportare al proprio interno i link ai siti delle Redazioni locali del proprio territorio di riferimento, come elencate al successivo Capitolo 5.

Il territorio della provincia di Modena è integrato nel sistema turistico regionale mediante convenzioni stipulate con la Città Metropolitana di Bologna per la promozione di prodotti comuni/trasversali nell'ambito del P.P.C.T. della Destinazione.

Allo stato attuale il sito della Redazione locale del Comune di Modena promuove anche contenuti di pertinenza dell'intero territorio provinciale e la sezione di riferimento del portale turistico regionale rimanderà pertanto a tale sito insieme a quelli di Destinazione, fino ad una eventuale successiva integrazione dei contenuti in un portale unitario con Bologna Metropolitana.

Dopo il primo anno di attuazione dei criteri approvati col presente atto, le Destinazioni Turistiche potranno presentare alla Regione un rapporto di valutazione dell'attività svolta dalle Redazioni Locali, finalizzato ad identificare eventuali esigenze di modifica/integrazione del sistema delle Redazioni Locali di riferimento.

5. REDAZIONI LOCALI

5.1 LE 21 REDAZIONI LOCALI

Il Servizio informativo turistico regionale (SITur) è finalizzato ad assicurare servizi di redazione e diffusione delle informazioni di interesse regionale, nel rispetto degli standard definiti al Capitolo 3 del presente allegato.

Alla base del sistema informativo turistico regionale si collocano le Redazioni Locali, gestite da Comuni, Unioni di Comuni e Destinazioni Turistiche. Operano a livello comunale o sovracomunale con l'obiettivo di raccogliere, organizzare e mettere a disposizione del turista e degli uffici di informazione turistica dati utili, anche con la finalità di valorizzare le risorse turistiche del territorio di riferimento.

Al fine di una gestione ottimale del sistema informativo regionale complessivo è opportuno limitare l'eccessivo frazionamento delle Redazioni locali, al fine di una razionale copertura del territorio regionale, facendo riferimento anche a parametri quali: l'ampiezza del territorio, l'offerta turistica, la capacità gestionale.

Tutto ciò premesso, le Redazioni Locali operanti a copertura del territorio regionale e i relativi soggetti gestori sono i seguenti, suddivisi sulla base della Destinazione Turistica di riferimento:

Bologna Metropolitana in convenzione con la Provincia di Modena

- Comune di Bologna
- Destinazione turistica Città Metropolitana di Bologna per la Pianura Bolognese
- Unione Appennino bolognese
- Nuovo Circondario Imolese per l'area imolese
- Comune di Modena per il capoluogo e per la pianura modenese
- Comune di Sestola per l'Appennino Modenese

Romagna (Province di Ferrara, Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini)

- Comune di Comacchio per il territorio provinciale ferrarese
- Comune di Forlì per il capoluogo e il suo circondario con la denominazione "Turismo forlivese"
- Comune di Cesenatico anche per i Comuni di Gatteo, San Mauro Pascoli e Cesena con la denominazione "Cesenatico e dintorni"

- Comune di Bagno di Romagna anche per i Comuni di Mercato Saraceno, Sarsina e Verghereto
- Comune di Ravenna
- Comune di Cervia
- Comune di Riolo Terme per l'Appennino ravennate con la denominazione "Terre di Faenza"
- Unione dei Comuni della Bassa Romagna con la denominazione "Romagna d'Este"
- Comune di Rimini
- Destinazione turistica Romagna per il territorio provinciale riminese con la denominazione "Riviera di Rimini"

Emilia (Province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia)

- Comune di Parma per il capoluogo e il territorio provinciale
- Comune di Salsomaggiore Terme
- Destinazione turistica Emilia per il territorio provinciale piacentino
- Comune di Reggio Emilia per il capoluogo e la pianura reggiana
- Unione montana dei Comuni dell'Appennino reggiano

5.2 CONTRIBUTI REGIONALI ALLE REDAZIONI LOCALI

Ammissione ai contributi regionali

Gli enti gestori delle sopra elencate Redazioni Locali sono ammessi ai contributi regionali, qualora assicurino nell'ambito del territorio complessivo di riferimento la presenza di servizi di informazione e accoglienza turistica.

Il soggetto ammesso ai contributi regionali potrà avvalersi di strutture tecnico-operative esterne, mantenendo comunque la responsabilità amministrativo-contabile; la struttura tecnico-operativa potrà rapportarsi direttamente con la Regione per gli aspetti di sua competenza.

Tipologia di contributi e modalità di finanziamento e liquidazione

5.2.1 Contributi per garantire la manutenzione del sistema

Tali contributi sono finalizzati all'aggiornamento costante e tempestivo dei contenuti informativi e a favorire processi di

miglioramento dei servizi in rete.

A titolo esemplificativo, le spese ammissibili si riferiscono a:

- aggiornamento dei dati raccolti e delle relative traduzioni;
- aggiornamento siti e creazione nuove pagine Internet;
- contratti per assistenza e manutenzione software;
- potenziamento dotazione tecnologica della base dati locale e dei siti, con nuovi software al fine di migliorare le prestazioni del sistema locale;
- sviluppo di nuovi servizi on-line per il turista;
- interventi di ottimizzazione costante delle risorse professionali, organizzative e tecnologiche della redazione locale;
- spese per il personale dedicato.

Tali attività potranno essere realizzate sia ricorrendo a risorse professionali esterne che interne.

A partire dall'anno 2020, entro il **28 febbraio** di ogni anno, gli enti gestori delle Redazioni locali dovranno presentare, con invio a mezzo PEC all'indirizzo comtur@postacert.regione.emilia-romagna.it, i progetti per l'anno in corso per la manutenzione annuale del sistema, che dovranno specificare:

- l'area territoriale di riferimento della Redazione locale con l'indicazione degli Uffici di informazione e accoglienza turistica presenti;
- il Piano preventivo delle attività da realizzare ed il relativo budget previsionale, anche con specifica valorizzazione delle spese previsionali per personale e contratti di assistenza.

A seguito dell'istruttoria effettuata dal Servizio, acquisito il parere favorevole di APT Servizi s.r.l., il dirigente competente procederà annualmente alla concessione dei contributi con proprio atto. L'importo sarà determinato in una misura forfettaria, uguale per ciascuna Redazione locale, sulla base delle disponibilità di bilancio e fino alla concorrenza massima dell'importo di spesa ammesso.

Le attività dovranno concludersi entro il 31 dicembre dell'anno di riferimento, e la liquidazione del contributo concesso avverrà in un'unica soluzione a seguito dell'invio, mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo comtur@postacert.regione.emilia-romagna.it, entro il 28 febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento, di una relazione tecnica, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante

dell'Ente beneficiario, suddivisa nelle 6 sezioni sottoelencate e compilata sulla base del fac simile riportato in calce al presente Capitolo:

- A. Scheda anagrafica
- B. Personale e contratti di assistenza (consuntivo)
- C. Piano delle attività (consuntivo)
- D. Monitoraggio e consistenza del sito
- E. Monitoraggio delle e-mail
- F. Monitoraggio social network

Tale fac simile potrà essere opportunamente modificato con atto del dirigente competente.

Il competente Servizio regionale provvederà alla liquidazione dopo aver verificato la sopra citata relazione tecnica e, a partire dai progetti relativi alle attività dell'anno 2020, dopo aver acquisito i seguenti pareri positivi:

- della Destinazione Turistica di riferimento, in merito alla corrispondenza della copertura territoriale garantita dalla singola Redazione Locale; per quanto riguarda le Redazioni Locali localizzate nella provincia di Modena, il parere dovrà essere reso da APT Servizi s.r.l.;
- di APT Servizi s.r.l., soggetto gestore del portale regionale EmiliaRomagnaTurismo, in merito al rispetto degli standard previsti per i siti delle Redazioni Locali, come definiti al Capitolo 3 del presente allegato.

5.2.2 Contributi una tantum come sostegno alla realizzazione di progetti finalizzati

Tali contributi sono finalizzati:

- alla elevazione del livello di qualità dei servizi in rete;
- a completare o riorganizzare il sistema dei servizi in rete;
- alla realizzazione di progetti sperimentali ritenuti significativi.

Con tali finalità la Giunta regionale potrà attivare programmi ed iniziative specifici, definendo le voci di costo ammesse a contributo e le modalità di rendicontazione ed erogazione del contributo.

FAC SIMILE DI RENDICONTAZIONE PER REDAZIONI LOCALI
Liquidazione contributi per garantire la manutenzione del sistema

A – SCHEDA ANAGRAFICA

PROVINCIA: _____ **REDAZIONE LOCALE:** _____ **URL HOME PAGE TURISTICA:** _____

COMUNI INSERITI NELLA BASE DATI

Ambiti territoriali raccolta dati

PUNTI DEL SISTEMA E FUNZIONI SVOLTE

Localizzazione: sede redazione/sotto-redazioni e IAT coinvolti nel progetto	Funzioni svolte (°)

(°) LEGENDA: sotto-redazione: con disponibilità DB locale per immissione/aggiornamento dati per attività redazionale
collaborazione con Redazione centrale: segnalazione di informazioni da inserire nel DB locale

Si prega di indicare tra le Funzioni svolte l'eventuale punto del sistema che NON svolge mai attività di front-office ma solo attività redazionale

SW ADOTTATO

SW adottato per la BD	Fornitore SW	Provider Internet - Server Web

EVENTUALI CONVENZIONI DEL CAPOFILA CON ALTRI ENTI

Convenzioni di... con...	Inizio convenzione	Scadenza convenzione	Oggetto convenzione/Accordo di programma

B - PERSONALE E CONTRATTI DI ASSISTENZA HARDWARE E SOFTWARE (CONSUNTIVO)

L'obiettivo di questa sezione è la definizione dell'impegno economico necessario per il coinvolgimento degli operatori, e la definizione del "profilo" del personale che si occupa della redazione locale. La rilevazione è inerente sia al personale interno che esterno **direttamente coinvolto** nell'attività redazionale, con esclusione del personale che svolge funzioni di supporto amministrativo.

Poiché si stanno diffondendo, anche tra il personale degli EE.LL. forme di lavoro part time, **per ogni persona si prega di specificare il monte ore settimanale** previsto dal suo incarico, indipendentemente dal tempo dedicato al lavoro per l'attività redazionale.

Inoltre, viene rilevato il costo relativo ai contratti di assistenza hw e sw, perché si ritiene facciano parte integrante dell'attività redazionale corrente.

Per facilitare la compilazione sono state individuate alcune categorie esemplificative relative al personale riguardanti le informazioni che si intendono acquisire.

NOTE PER LA COMPILAZIONE

(1) <u>Periodo</u>	Per il personale coinvolto tutto l'anno indicare 01/01/----- (casella Inizio) e 31/12/----- (casella Fine). Se attivo oltre l'anno indicare comunque 31/12/-----, nella casella Fine.
(2) <u>Inquadramento retributivo</u>	DA COMPILARE SOLO PER IL PERSONALE DEGLI ENTI LOCALI Indicare la categoria, la posizione economica ed eventuali incarichi, facendo riferimento al contratto del comparto Enti Locali (es.: B5, C3, D2, D4 con Posizione Organizzativa), associando il relativo costo standard per il personale regionale definito dalla delibera di Giunta regionale n. 1520/2016. Per il personale NON del comparto EE.LL. va sempre usata la Tab. 2
(3) <u>Costo complessivo</u>	DA COMPILARE SOLO PER IL PERSONALE ESTERNO ONEROSO Indicare il costo complessivo sostenuto dall'Ente per il periodo indicato, comprensivo degli oneri assistenziali e previdenziali, sarà cura della Regione riportare tale costo alla percentuale di tempo dedicato all'attività redazionale indicata. In caso di periodo eccedente, indicare solo la quota di costo relativa all'anno di riferimento.
(4) <u>Funzioni svolte</u>	Specificare le funzioni riconducendole, possibilmente, alle seguenti tipologie: 1) organizzazione redazione locale e coordinamento; 2) ricerca informazioni e controllo dati; 3) banca dati: inserimento dati; 4) banca dati: sviluppo/manutenzione sw; 5) gestione sito (da gestione web server a sviluppo grafico) Nel caso dello svolgimento di funzioni plurime indicare tutte quelle effettivamente svolte.

Per i contratti di assistenza, si raccomanda di indicare il costo riferito alla redazione locale turistica scindendolo da altre attività non pertinenti.

B - PERSONALE (CONSUNTIVO)

1) Dipendenti a tempo indeterminato (inclusi i comandati, se a carico dell'Ente)

Nome e Cognome	Monte ore settimanale	Periodo (1)		% tempo dedicato all'attività	Inquadramento retributivo (2)	Corrispondenza ai costi standard D.G.R. 1520/2016 (Euro)	Calcolo retribuzione corrispondente a % tempo dedicato all'attività	Funzioni svolte (4)
		Inizio	Fine					

2) Altro personale (a titolo oneroso)

Nome e Cognome	Monte ore settimanale	Periodo (1)		% tempo dedicato all'attività	Costo complessivo (Euro) (3)	Calcolo retribuzione corrispondente a % tempo dedicato all'attività	Funzioni svolte (4)
		Inizio	Fine				

3) Altro personale (a titolo non oneroso)

Personale	Periodo (1)		Ore settimanali dedicate all'attività	Tipo di rapporto (comando non a carico dell'Ente, stage, ecc.)	Funzioni svolte (4)
	Inizio	Fine			
unità n.1					
unità n.2					
unità n.3					

C – PIANO DELLE ATTIVITÀ (CONSUNTIVO)

L'obiettivo di questa sezione è ottenere un resoconto delle attività realizzate nel corso dell'anno.

Si richiede, in particolare, di **redigere una breve relazione** per evidenziare le azioni per il mantenimento del sistema, e le innovazioni e gli sviluppi attivati nell'anno.

Si prega nella descrizione di fare riferimento ai seguenti punti e di definirne il **costo sostenuto**.
In caso di spese esterne, si prega di indicare l'atto di impegno, l'importo e il beneficiario.

- Aggiornamento e manutenzione dati esistenti e gestione corrente dei siti (*es.: risorse esterne/interne utilizzate, rapporti con i fornitori di dati, canoni e abbonamenti per Internet con verifica se possibile dei costi di utenza telefonica, ecc.*)
- Potenziamento ed arricchimento informativo e informatico della base dati locale (*es.: estensione ad aree territoriali più ampie, informazioni aggiuntive e più approfondite, relative traduzioni, attivazione nuovi moduli software, nuova dotazione tecnologica, ecc.*)
- Arricchimento dei siti (*es.: nuovi servizi informativi per l'arricchimento dei siti: funzioni di ricerca, mappe, newsletter, ecc.; restyling totali o parziali; accessibilità, ecc.*)
- Eventuale potenziamento della rete distributiva locale (*es.: nuovi sistemi di diffusione delle informazioni, iniziative per favorire la conoscenza e l'utilizzo del sistema, in particolare presso gli operatori privati, ecc.*)
- Azioni di promozione/marketing del sito (*scambio link, materiale promozionale del sito, sistemi di monitoraggio degli accessi, ecc.*)
- Eventuale altro di significativo a livello locale che si vuole segnalare.

INSERIRE RELAZIONE DESCRITTIVA

B + C – PERSONALE + PIANO DI ATTIVITÀ (CONSUNTIVO)

CONSUNTIVO SPESE	Nome Ente / società	Costi sostenuti dall'Ente per la Redazione Locale Turistica
Costo personale dipendente (retribuzione corrispondente a % tempo dedicato all'attività)		
Altro personale a titolo oneroso (retribuzione corrispondente a % tempo dedicato all'attività)		
Contratti di assistenza e manutenzione hardware e software		
Aggiornamento e manutenzione dati esistenti e gestione corrente dei siti		
Traduzioni		
Azioni di promozione/marketing del sito		
Altro: specificare (anche con riferimento alle voci di cui alla precedente scheda B)		
TOTALE		

D – MONITORAGGIO E CONSISTENZA DEL SITO

L'obiettivo di questa sezione è attivare un sistema di monitoraggio dell'utilizzo del sito turistico, per costruire indicatori comuni a tutto il sistema delle Redazioni.

Si chiedono alcuni dati statistici, confrontabili con i dati disponibili a livello regionale e si forniscono alcune note esplicative.

Qualora la Redazione Locale disponesse di altri tipi di dati si prega di illustrarli, eventualmente allegando materiale illustrativo.

- Numero schede del data base **on line al 31/12/-----**, distinte tra italiano e inglese

Italiano: N. _____ Inglese: N. _____

- Statistiche annuali di accesso al sito (periodo 01/01/----- - 31/12/-----)
I dati devono essere relativi alla directory turistica (v. URL riportata nella scheda A)

○ Numero di visitatori unici....._____

○ Numero di pagine visualizzate....._____

○ Durata media di una sessione utente....._____

○ Provenienza (sorgente/mezzo) delle sessioni....._____

○ Frequenza di rimbalzo_____

○ Le tre pagine più visualizzate:

- Sistema di monitoraggio utilizzato per gli accessi al sito (Google Analytics o altri):

- Eventuali altri dati statistici a vostra disposizione (specificare)

Note esplicative:

DIRECTORY TURISTICA: Si intendono tutte le pagine comprese nella cartella a cui fa riferimento la Home Page turistica (v. URL riportata nella scheda A)

SESSIONE/VISITA: collegamento alla directory, che termina quando ci si scollega da essa.

FREQUENZA DI RIMBALZO: percentuale di sessioni di una sola pagina

E – MONITORAGGIO DELLE E-MAIL

Obiettivo di questa sezione è il monitoraggio delle caratteristiche elementari degli utilizzatori del sistema di informazione turistica on line e di quanto i siti del sistema siano un punto di riferimento per operatori, turisti e cittadini.

Tipologia	N°
Fornitori di dati/segnalazioni	
Turisti italiani	
Turisti stranieri	
Altri operatori italiani	
Altri operatori stranieri	
Lamentele/anomalie/reclami	
Ringraziamenti/complimenti	
Servizi aggiuntivi dedicati (eventuali):	
1. tipo di servizio (specificare)	
2. tipo di servizio (specificare)	
Totale e-mail ricevute	

Note esplicative per la compilazione della tabella

FORNITORI DI DATI/SEGNALAZIONI: fornitori di dati abituali o occasionali, ricevimento di comunicati stampa e segnalazione di eventi; si tratta di mail che forniscono informazioni per la pubblicazione sul sito.

TURISTI: turisti e cittadini, tour operator, agenzie di viaggio, gruppi privati, Cral/scuole/centri anziani, etc.; si tratta di richieste finalizzate a organizzare una vacanza o comunque a conoscere un territorio e ad usufruire delle sue risorse.

ALTRI OPERATORI: giornalisti, studiosi, ditte, operatori, ecc. (richieste finalizzate alla loro attività professionale o richieste di scambio link, richieste/offerte di lavoro, segnalazione di prodotti/servizi che la Redazione valuta di utilità per Internet)

LAMENTELE/ANOMALIE/RECLAMI - RINGRAZIAMENTI/COMPLIMENTI: riferiti sia al sito locale che a servizi turistici del territorio

SERVIZI AGGIUNTIVI DEDICATI: vanno inclusi sotto questa voce solo quei servizi a cui è dedicata una specifica casella mail o uno specifico form, diverse da quelli abitualmente definiti come “scrivici” o “contattaci” e finalizzati alla erogazione di uno specifico servizio (es. Iscrizione NewsLetter, richieste di pubblicazioni, ...)

Da escludere sempre dal conteggio: lo spamming, le comunicazioni di lavoro interne alla Redazione locale o tra Redazione Regionale, di Destinazione e Redazioni Locali (comunicazioni amministrative o di coordinamento, ecc.), comunicazioni sindacali, commerciali e pubblicitarie ritenute non pertinenti con l'attività della Redazione.

F – MONITORAGGIO SOCIAL NETWORK

L'obiettivo di questa sezione è di portare in evidenza le attività a carattere innovativo gestite nel corso dell'anno di riferimento, sia avviate negli anni precedenti che attivate in corso d'anno. Se avviato o abbandonato nel corso dell'anno di riferimento, si prega di specificarlo.

Si riporta di seguito un elenco, non esaustivo, degli strumenti che possono essere di interesse per questa ricognizione:

- Interattività/Social Network:

_____ link: _____

_____ link: _____

_____ link: _____

(es. Instagram, Facebook, Twitter, Flickr, realtà aumentata, YouTube, Blog, GuestBook, Form, Forum, Wikipedia, strumenti di condivisione, Questionari online, altro)

- Indicare modalità di gestione (collaborazione con altri Servizi/gestione diretta - annuale/legato a specifici eventi) e dati di monitoraggio.

CANALE	INDICATORE ESSENZIALE	ALTRI POSSIBILI INDICATORI
Blog	visite	utenti unici, pagine viste, tempo medio, frequenza di rimbalzo
Facebook	numero fan/amici	copertura totale, utenti coinvolti, numero aggiornamenti, numero di click
Twitter	follower	interazioni totali
Youtube	visualizzazioni del canale, iscritti	interazioni
Instagram	follower	like, commenti, stories pubblicate
Altro		

- Multicanale e mobile (*versione mobile del sito per tablet/smartphone/etc, di tutto il sito o di una sua parte, app specifiche, etc.*)
- Iniziative di integrazione dell'esperienza on line/off line (*BlogVille, contest, etc.*)
- Altre iniziative di particolare interesse (*Georeferenziazione, Partecipazione progetti di scambio dati/interoperabilità, Multimediale, Servizi on line e altri elementi comunicativi del sito, etc.*)