

## ALLEGATO 3

### Capitolato Tecnico

#### **Servizio di help desk e affiancamento personalizzato su temi della finanza agevolata in favore di Innexa S.c.r.l.**

#### Sommario

1. Il Contesto.....	2
2. Il Servizio.....	2
3. Linee di azione e relative modalità di svolgimento del servizio .....	2
3.1. Linea di azione “Help Desk Finanza Agevolata” .....	2
3.2. Linea di azione “One-to-One Finanza Agevolata” .....	3
3.3. Linea di azione “Webinar, workshop, convegni su temi relativi alla finanza agevolata” .....	4
4. Risorse e strumenti.....	4
5. Tempi e costi di erogazione del servizio.....	5
6. Responsabilità e corretta esecuzione del servizio.....	6



## 1. Il Contesto

Innexta S.c.r.l. è la società consortile partecipata da Unioncamere e dalle principali Camere di commercio italiane, che ha tra le sue finalità statutarie la realizzazione di azioni volte a promuovere l'accesso delle PMI al mercato del credito e ai mercati finanziari e a sostenere lo sviluppo di nuove e più articolate forme di finanza per i sistemi locali.

Innexta, nell'ambito di progetti promossi in collaborazione con il sistema camerale, realizza attività finalizzate a fornire alle PMI strumenti e conoscenze necessarie a monitorare e consolidare il proprio equilibrio economico finanziario e organizzativo. Nell'ambito di tali iniziative, Innexta ha avviato una Linea di azione finalizzata a rendere consapevoli, formare e informare soggetti tra i quali le PMI e gli aspiranti imprenditori (d'ora in avanti anche "**Utenti**"), in relazione a tematiche quali, ad esempio, l'accesso a forme di incentivi/agevolazioni pubbliche e private quali strumenti per incrementare il ventaglio di fonti presso cui reperire finanza, e più in generale riguardo alla Finanza Agevolata (il "**Progetto**").

## 2. Il Servizio

Nell'ambito del Progetto e alla luce di quanto evidenziato in precedenza, l'Operatore Economico si occuperà della realizzazione ed erogazione dei servizi relativi alle seguenti **linee di azione**:

- **Help Desk Finanza Agevolata.** Il Progetto prevede una prima fase finalizzata ad informare gli Utenti circa le misure agevolative disponibili in funzione di specifiche esigenze imprenditoriali, raccolte tramite un *form* online destinato agli Utenti stessi. Il servizio che l'operatore economico dovrà realizzare consiste nella verifica delle informazioni relative ai bandi di finanza agevolata individuati prima che questi siano inviati all'imprenditore, valutando la correttezza degli stessi ed eventualmente integrando/modificando quanto necessario.
- **One-to-One Finanza Agevolata.** Una ulteriore fase del progetto prevede la realizzazione di incontri personalizzati con gli imprenditori richiedenti, finalizzati all'approfondimento delle misure agevolative individuate nella prima fase e all'individuazione di eventuali ulteriori opportunità. L'operatore economico dovrà provvedere alla realizzazione dell'incontro, mettendo a disposizione un esperto specializzato e competente.
- **Partecipazione a webinar, workshop e convegni su temi relativi alla Finanza Agevolata.** L'operatore economico parteciperà, in qualità di esperto, ad iniziative di formazione/informazione rivolte agli Utenti sui temi oggetto del presente Capitolato.

## 3. Linee di azione e relative modalità di svolgimento del servizio

### 3.1. Linea di azione "Help Desk Finanza Agevolata"

Il Progetto prevede l'erogazione, da parte del sistema camerale, di un servizio informativo sui temi della finanza agevolata a favore degli Utenti attraverso i seguenti passaggi:



- la compilazione da parte dell'Utente di un apposito *form* on-line per la raccolta di informazioni relative alle specifiche necessità imprenditoriali, finalizzata alla richiesta di informazioni circa i bandi maggiormente adatti rispetto alle proprie caratteristiche ed esigenze;
- la ricezione, da parte degli Utenti, di una selezione di bandi di possibile interesse in funzione delle informazioni fornite.

L'operatore economico è tenuto a realizzare un'attività di controllo e di verifica delle informazioni selezionate dalle Camere di commercio e/o da Innexa circa le agevolazioni individuate, prima del loro invio all'Utente richiedente. A partire dalla richiesta di attivazione del servizio da parte di Innexa, l'operatore economico dovrà, entro un massimo di 4 giorni lavorativi, rispondere valutando l'adeguatezza e la coerenza della selezione di bandi realizzata, integrando, correggendo, annotando e commentando la selezione stessa, dove necessario. In particolare, l'operatore economico dovrà, laddove necessario:

- integrare, motivando la scelta, ulteriori agevolazioni ritenute adatte;
- eliminare, motivando la scelta, agevolazioni eventualmente individuate dalla Camera di commercio o da Innexa considerate non adeguate;
- evidenziare eventuali punti di attenzione circa l'agevolazione, ad esempio con riferimento ad aspetti legati all'ammissibilità alla misura (ATECO, spese ammissibili, ecc.) oppure ad ulteriori specifiche di particolare rilevanza (agevolazione in de minimis, ecc.).

Per la realizzazione del servizio, l'operatore economico riceverà da Innexa la selezione delle misure agevolative fino a quel momento individuate in funzione delle esigenze espresse dall'Utente: selezione che sarà oggetto di verifica e revisione da parte dell'operatore economico stesso. Con il fine di favorire l'attività di ricerca dei bandi, l'operatore economico potrebbe eventualmente avere accesso a "database" digitali contenenti una serie di misure agevolative a disposizione per le imprese. L'eventuale utilizzo di tali strumenti non è in ogni caso da considerarsi esaustivo ed è quindi richiesto all'operatore economico di effettuare il servizio di Help Desk servendosi di ulteriori propri strumenti informativi, nonché di realizzare ricerche documentali specifiche, al fine di individuare le misure agevolative più adatte. L'eventuale utilizzo di tali "database" dovrà in ogni caso avvenire esclusivamente per l'espletamento delle attività progettuali: qualsiasi altro utilizzo, nonché qualsivoglia riproduzione e/o diffusione dei relativi contenuti è severamente vietato.

### 3.2. Linea di azione "One-to-One Finanza Agevolata"

Una ulteriore fase del Progetto prevede la realizzazione di incontri personalizzati con gli Utenti richiedenti, finalizzati all'individuazione e all'approfondimento di misure agevolative idonee per le specifiche necessità imprenditoriali, anche con riferimento alle misure individuate nella fase progettuale di cui al punto 3.1.

L'incontro è da intendersi come un intervento di affiancamento di primo livello, non finalizzato alla diretta presentazione della pratica di agevolazione, bensì ad una attività di informazione e

orientamento che l'operatore economico è tenuto a fornire in buona fede sulla base delle informazioni a disposizione, sia documentali sia comunicate dall'Utente. Ciò coerentemente con gli obiettivi di Progetto di rendere consapevoli e formare gli imprenditori ed aspiranti tali circa il ruolo della finanza agevolata/alternativa quale strumento utile per ampliare il ventaglio di fonti presso cui reperire finanza a supporto della propria attività d'impresa.

Ricevuta la richiesta di One-to-One, Innexa provvederà a comunicarla via email all'operatore economico che dovrà indicare, entro 4 giorni lavorativi dalla ricezione dell'email stessa, tre date disponibili (giorno, mese e ora) per lo svolgimento dell'incontro, nonché nominativo ed email del consulente che realizzerà materialmente l'incontro. Nella comunicazione all'operatore economico saranno contenute le informazioni utili e disponibili per lo svolgimento dell'incontro stesso (a titolo di esempio, la selezione delle agevolazioni inviate nell'ambito del servizio di cui al punto 3.1).

Nei giorni successivi, l'operatore economico riceverà la comunicazione con la data selezionata dall'Utente per l'incontro One-to-One, nonché il collegamento web per il suo svolgimento.

L'operatore economico è tenuto a comunicare con congruo anticipo (ossia con un preavviso di almeno 48 ore) l'impossibilità di tenere l'incontro già fissato, proponendo contestualmente a detta comunicazione ulteriori tre date disponibili.

Al termine di ciascun One-to-One, l'operatore economico dovrà produrre una relazione sintetica a favore di Innexa, riportante evidenze e spunti emersi nel corso dell'incontro. Il format su cui predisporre la relazione sintetica sarà messo a disposizione da Innexa.

### 3.3. Linea di azione "Webinar, workshop, convegni su temi relativi alla finanza agevolata"

È richiesta la disponibilità dell'operatore economico a partecipare, in qualità di esperto/relatore, ad attività di divulgazione e formazione sui temi della Finanza Agevolata. Detti eventi potranno svolgersi via web oppure in presenza. La richiesta di partecipazione agli eventi sarà comunicata da Innexa all'operatore economico con congruo preavviso. L'operatore economico potrà confermare l'incontro ovvero, qualora fosse impossibilitato a partecipare nella data indicata, declinare la proposta di partecipazione, entro un tempo massimo di 3 giorni lavorativi.

## 4. Risorse e strumenti

Ai fini dell'erogazione del servizio, l'operatore economico metterà a disposizione il seguente team:

Attività	Risorse	Qualifica
Helpdesk Finanza Agevolata	Alessandro Geremia	Responsabile ufficio tecnico
	Diego Di Maggio	Senior Project & 4.0 Specialist
	Rita Garziano	Responsabile area crediti

		d'imposta e rendicontazioni
Incontri One to One Finanza Agevolata	Luca Gaiero	Assistente di direzione
	Massimo Recenti	Senior sales Specialist
	Luca Fornaro	Senior client developer
	Arles Favaron	Senior sales Specialist
	Sabrina Avanzo	Ufficio studi e commerciale
Webinar, workshop, convegni sulla Finanza Agevolata	Ennio Manzi	Amministratore
	Massimo Recenti	Senior Sales Specialist

L'eventuale impiego, da parte dell'Operatore, di figure professionali differenti da quelle sopra indicate per l'espletamento del Servizio dovrà essere anticipatamente segnalato e motivato. L'Operatore si impegna inoltre ad inviare ad Innexta il CV delle eventuali nuove figure professionali impiegate, insieme ad una indicazione del relativo costo orario correlato al livello di esperienza e competenza; costo orario che non potrà in nessun caso essere superiore a quello correlato alle figure sopra indicate e caratterizzate da esperienza e competenze analoghe. A propria discrezione, Innexta si riserva la facoltà di ammettere o di non ammettere tali figure professionali per l'espletamento del Servizio, sulla base delle informazioni ricevute.

## 5. Tempi e costi di erogazione del servizio

La quantificazione *dell'effort* per la realizzazione dei servizi descritti è quantificata in un costo orario fissato in euro 70,00 + IVA. In particolare:

- per il servizio *Help Desk* (di cui al punto 3.1) si prevede un *effort* pari ad un'ora; due ore potranno essere previste, in accordo con Innexta e previa autorizzazione, in specifici casi in cui la ricerca risulti particolarmente onerosa in termini di tempo.
- per la realizzazione di incontri personalizzati *One-to-One* di cui al punto 3.2, si prevede un *effort* complessivo pari a due ore, dove un'ora viene assegnata alla preparazione all'incontro ed un'ora viene assegnata alla realizzazione dell'incontro stesso. Un *effort* orario superiore potrà essere previsto in particolari circostanze che lo rendessero necessario e dovrà comunque essere concordato e preventivamente autorizzato da Innexta.
- per il servizio di realizzazione di *Webinar, workshop, convegni* di cui al punto 3.3, l'impegno orario sarà definito di volta in volta, in funzione delle caratteristiche dell'evento da realizzarsi. È riconosciuto il rimborso delle eventuali spese di trasferta (viaggio e/o alloggio) sostenute dall'operatore economico durante l'esecuzione del servizio se preventivamente autorizzate, nel rispetto dei limiti previsti all'interno del Regolamento Operativo di Innexta così come riportati di seguito e previa presentazione di idonea documentazione giustificativa. Il rimborso chilometrico viene riconosciuto sulla base delle tabelle ACI.

AREA GEOGRAFICA	SPESE MEZZI DI TRASPORTO			SPESE DI PERNOTTAMENTO
	treno	nave	aereo	strutture ricettive
Territorio nazionale	2° classe, salvo deroghe espressamente autorizzate	2° classe, salvo deroghe espressamente autorizzate	Economy	Euro 120,00, salvo deroghe espressamente autorizzate
Territorio UE	2° classe, salvo deroghe espressamente autorizzate	2° classe, salvo deroghe espressamente autorizzate	Economy	Euro 140,00, salvo deroghe espressamente autorizzate
Territorio Extra UE	2° classe, salvo deroghe espressamente autorizzate	2° classe, salvo deroghe espressamente autorizzate	Economy	Euro 150,00, salvo deroghe espressamente autorizzate

## 6. Responsabilità e corretta esecuzione del servizio

L'attività richiesta all'operatore nell'ambito del progetto Portale Agevolazioni, è da ritenersi conclusa con l'esecuzione dei servizi previsti e descritti all'interno del presente Capitolato Tecnico. Non è infatti prevista, nell'ambito del Progetto, un'attività di supporto/consulenza per la presentazione di domande per l'adesione a misure di finanza agevolata. Eventuali successive azioni intraprese e finalizzate all'adesione ai bandi inviati e discussi, così come l'adesione a qualsiasi ulteriore misura di finanza agevolata, restano pertanto nella piena discrezionalità, libertà e responsabilità del soggetto beneficiario dei servizi. Né Innexa né ulteriori soggetti promotori del Progetto, quali ad esempio le Camere di commercio, si assumono alcuna responsabilità circa tali azioni successive eventualmente intraprese. Per questi motivi, è richiesto agli Operatori di evitare qualsivoglia attività di promozione o proposta commerciale e/o promozionale dei propri servizi nell'ambito dell'espletamento dei servizi previsti dal Progetto e descritti nel presente Capitolato Tecnico.

L'operatore è tenuto a svolgere le attività di help desk ed incontro personalizzato one-to-one previste dal Capitolato Tecnico indipendentemente dalle dimensioni e dal settore di operatività del soggetto richiedente i servizi promossi nell'ambito del progetto.

La tempestività, disponibilità e continuità nella realizzazione delle attività previste dal presente Capitolato Tecnico a fronte delle richieste di servizio comunicate da Innexa, costituiranno fattori fondamentali per la valutazione di una corretta esecuzione del contratto.