

## ALLEGATO 3 - CAPITOLATO TECNICO

**Servizio di sviluppo e introduzione di nuovi servizi digitali e funzionalità nonché di evolutive dei servizi già esistenti e di manutenzione continuativa e help desk, con riferimento alla piattaforma digitale “Portale Agevolazioni”**

### Sommario

<b>Il Portale Agevolazioni</b> .....	2
<b>Linea di azione A</b> .....	3
<b>Le attività della Linea di azione A</b> .....	3
<i>Manutenzione, monitoraggio e prosecuzione di tutte le funzionalità attualmente presenti sul Portale..</i>	3
<i>Sviluppo di nuove aree e funzionalità del Portale</i> .....	3
<i>Armonizzazione</i> .....	3
<i>Integrazione</i> .....	3
<b>Esempi di possibili nuove aree di intervento</b> .....	4
<i>Interventi di efficientamento del sistema di gestione della privacy</i> .....	4
<i>Area InfoBandi</i> .....	4
<i>Area News</i> .....	4
<i>Area Finanza Complementare</i> .....	4
<i>User Experience e Grafica</i> .....	4
<i>Area Formazione e sezione E-Learning</i> .....	4
<i>Evoluzioni in ottica CRM</i> .....	5
<b>Modalità realizzative della Linea di azione A</b> .....	5
<b>Linea di azione B</b> .....	5
<b>Ulteriori indicazioni</b> .....	6
<b>Durata e compenso</b> .....	6



Il **Servizio** prevede la realizzazione di attività di sviluppo di nuove funzionalità sulla piattaforma “Portale Agevolazioni” (d’ora in avanti, anche solo “**Portale**”), tramite interventi volti a introdurre nuovi servizi digitali, e a migliorare/modificare in funzione delle necessità le funzioni esistenti nel Portale (**Linea di azione A**), nonché l’attività di Manutenzione Continuativa del Portale e di Help desk (**Linea di azione B**).

## Il Portale Agevolazioni

Il Portale Agevolazioni è una piattaforma digitale rivolta ad imprese e aspiranti imprenditori e imprenditrici (Utenti) per permettere loro di ottenere informazioni e approfondimenti personalizzati circa le agevolazioni pubbliche (es. bandi di contributo, finanziamenti agevolati, incentivi fiscali, etc.) che potrebbero essere di loro interesse per lo sviluppo e la crescita della propria attività o per l’avvio della stessa.

Il Portale Agevolazioni nasce con l’intento di facilitare agli Utenti, per il tramite del sistema Camerale, l’accesso alle agevolazioni pubbliche provenienti dai diversi fondi disponibili (es. PNRR) che, soprattutto in uno scenario di stretta del credito ordinario come quello attuale, rappresentano una fonte di finanza di rilevanza strategica per il tessuto imprenditoriale italiano.

Parallelamente, il Portale nasce con l’intento di fornire al sistema Camerale italiano uno strumento in grado di sistematizzare l’articolato panorama delle agevolazioni pubbliche, e di elaborarle al fine di restituire informazioni mirate e personalizzate sulle specifiche necessità espresse dagli Utenti.

I servizi del Portale Agevolazioni sono rivolti a tutte le imprese italiane, indipendentemente da forma, dimensione e settore di attività e a tutti gli aspiranti imprenditori e imprenditrici che intendono avviare la propria impresa. Previa compilazione di apposito form on-line, il Portale restituisce agli Utenti informazioni circa le agevolazioni disponibili erogate nelle più comuni forme agevolative, tra cui ad es. fondo perduto, incentivi fiscali e garanzie agevolate, e che rispondono ad un’ampia gamma di esigenze tra cui, a titolo di esempio, l’avvio dell’attività, la digitalizzazione, l’internazionalizzazione, etc.

I servizi del Portale Agevolazioni sono erogati dalle Camere di commercio.

Il Portale è realizzato secondo differenti livelli di utenza che possono essere così descritti:

- Livello impresa o aspirante (Utenti). Fruisce dei servizi del Portale compilando apposito form on-line nel quale viene richiesto di inserire i dati di contatto, le informazioni circa le proprie necessità e la propria Camera di commercio di appartenenza. A seguito della compilazione del form l’Utente riceve direttamente dal Portale un’e-mail contenente le schede di sintesi con le agevolazioni ritenute pertinenti con le richieste effettuate, e l’invito a svolgere un incontro di approfondimento;
- Livello Camera di commercio (Camera). Ciascuna Camera accede ad un’area riservata del Portale con apposite credenziali. Ciascuna Camera può accreditare una o più persone alla propria area riservata. Le credenziali sono fornite dal SuperAdmin. All’interno della propria area riservata la Camera dispone di:
  - o un’area bandi: in cui la Camera riceve le richieste pervenute dagli utenti e attraverso un sistema integrato di filtri le elabora per selezionare ed evadere sotto forma di file PDF personalizzato le agevolazioni ritenute pertinenti con la richiesta ricevuta. L’invio avviene tramite e-mail direttamente dall’area riservata. Le richieste passano in cinque stati di lavorazione, da quello di ricevute a quello di evase. E’ previsto un sesto stato per quelle a cui segue l’incontro personalizzato (one-to-one). Ciascuna Camera riceve unicamente le richieste degli Utenti che la selezionano come di propria appartenenza;
  - o un’area formazione: in cui reperire informazioni, collegamenti e materiali circa eventi web o in presenza passati o futuri, di interesse per le Camere, e fruire di percorsi di e-learning LMS;
  - o un’area news;
  - o un’area Finanza complementare: in cui trovare informazioni e collegamenti a soluzioni di finanza complementare.

- Livello consulente. Il Consulente accede ad un'area riservata attraverso credenziali fornite dal SuperAdmin, in cui ha a disposizione il database delle agevolazioni e il sistema di filtri per affinare la ricerca delle stesse;
- Livello SuperAdmin. Destinato ad Innextra per la gestione complessiva del sistema.

Attualmente, il Portale è usato da numerose Camere di commercio, che possono potenzialmente aumentare fino ad includere tutte le Camere di commercio italiane. Tramite il Portale vengono evase migliaia di richieste di servizio da parte delle imprese: qualsiasi intervento posto in essere dall'Operatore Economico, menzionato o no dal presente capitolato, non deve causare alcuna interruzione del Servizio, nemmeno momentanea. Deve quindi essere garantita la piena e continua operatività del Portale Agevolazioni.

## Linea di azione A

Le attività della Linea di azione A potranno prevedere diverse tipologie di intervento:

- Di sviluppo – Attività erogate per sviluppare, in coordinamento con Innextra, evolutive dei servizi esistenti e nuovi servizi da introdurre all'interno del Portale.
- Di test e di implementazione – Attività erogate per testare i servizi sviluppati al fine di introdurli all'interno del Portale, garantendo il corretto funzionamento dello stesso senza alcuna interruzione del Servizio.
- Adattative - Attività erogate per adeguare il Portale alle variazioni dei requisiti dei dati importati da provider terzi.
- Perfettive – Attività erogate per migliorare le prestazioni complessive dell'applicazione.
- Evolutive – Attività erogate per potenziare in quantità le funzionalità dell'applicazione.

## Le attività della Linea di azione A

### *Manutenzione, monitoraggio e prosecuzione di tutte le funzionalità attualmente presenti sul Portale*

L'Operatore dovrà provvedere affinché tutte le attuali funzionalità del Portale proseguano senza interruzioni/anomalie/malfunzionamenti.

### *Sviluppo di nuove aree e funzionalità del Portale*

L'attività riguarda la progettazione e lo sviluppo, ove ritenuto necessario da Innextra, di ulteriori servizi e funzionalità e/o di nuove aree del Portale.

### *Armonizzazione*

Servizio volto a garantire che, a seguito dell'introduzione delle evoluzioni e delle nuove funzioni previste dal presente capitolato, sia mantenuta e migliorata l'organicità funzionale ed esperienziale del Portale Agevolazioni.

### *Integrazione*

I servizi del Portale vengono erogati anche per il tramite di soggetti terzi fornitori di servizi. L'integrazione del Portale con tali servizi terzi dovrà essere garantita dall'Operatore, per quanto di sua competenza, garantendo

la corretta esecuzione e il continuo monitoraggio di tutte le funzionalità del Portale che vedono il coinvolgimento di soggetti terzi. In caso di anomalie/malfunzionamenti dei servizi oggetto di tale integrazione, l'Operatore dovrà intervenire tempestivamente per quanto di sua competenza nonché avvisare tempestivamente Innexa ed avviare l'attività di coordinamento necessaria con il fornitore terzo per il ripristino del servizio. Un esempio in tal senso, è attualmente rappresentato dalle informazioni relative al database dei bandi di finanza agevolata disponibili sul Portale, erogate da un soggetto terzo.

## **Esempi di possibili nuove aree di intervento**

### *Interventi di efficientamento del sistema di gestione della privacy*

Evoluzione del sistema di esposizione e di tracciamento delle informative privacy attualmente esistente. Ad esempio, si potrà intervenire sull'area privacy al fine di rendere informative obbligatorie dettagliate per competenza territoriale degli Utenti e delle Camere di commercio e introdurre nuove figure coinvolte nelle autorizzazioni privacy. Le evoluzioni dovranno mantenere in back office la possibilità di gestire le informazioni, anche in considerazione di eventuali nuove figure coinvolte.

### *Area InfoBandi*

Evoluzione del sistema che permette l'erogazione del servizio informativo erogato dalle Camere di commercio alle imprese sulle misure di finanza agevolata.

### *Area News*

Evoluzione dell'area del Portale dedicata alle News, anche tramite l'eventuale introduzione di sistemi automatizzati di aggiornamento a partire da informazioni provenienti da provider terzi.

### *Area Finanza Complementare*

Creazione di un'area dedicata ad un servizio informativo/formativo del Portale sui temi della finanza complementare

### *User Experience e Grafica*

Attività di miglioramento della User Experience per tutti i livelli di utenza coinvolti (es. superadmin impresa, Camere di commercio).

Tutte le attività di sviluppo dovranno in ogni caso essere realizzate conformemente alla brand identity e la linea grafica adottata per il portale. Tale aspetto è da considerarsi parte integrante del Servizio.

### *Area Formazione e sezione E-Learning*

Si prevede l'introduzione di nuove funzionalità all'interno dell'area "Formazione" del Portale, con particolare riferimento all'attività di creazione e gestione di un'area e-Learning con i relativi moduli didattici per l'erogazione delle sessioni formative su temi inerenti alla finanza agevolata verso gli enti camerali. Rispetto a tale sezione e-learning, dovranno essere previste almeno le seguenti funzionalità:

- importazione dei moduli didattici realizzati secondo le specifiche SCORM 1.2 o comunque dei più comuni formati disponibili;
- fornitura dei dati aggregati sugli accessi ai fini statistici;
- gestione dei moduli didattici.

### *Evoluzioni in ottica CRM*

Potranno essere previste evoluzioni in ottica di CRM, con l'obiettivo di efficientare i flussi operativi del Portale e/o di migliorare le modalità e canali di comunicazione/gestione tra i soggetti coinvolti nell'ambito del portale (es. consulenti, imprese, Camere di commercio).

## **Modalità realizzative della Linea di azione A**

Le attività della **Linea di azione A**, potranno essere svolte secondo il seguente processo:

- Richiesta, da parte di Innexta, di sviluppi del Portale Agevolazioni e di /modifiche/integrazioni/evoluzioni funzionali della Portale stesso (interventi richiesti).
- Analisi, da parte dell'Operatore, dell'impatto degli interventi richiesti, anche tramite la redazione di un documento tecnico.
- Analisi, da parte dell'Operatore, dell'effort richiesto in termini di giornate per l'implementazione degli interventi richiesti.
- Formalizzazione dell'effort richiesto e definizione dei tempi di rilascio degli interventi richiesti.
- Approvazione da parte di Innexta dell'analisi realizzata dall'Operatore e del relativo effort preventivato.
- Implementazione degli interventi richiesti da parte dell'Operatore.
- Verifica da parte dell'Operatore degli interventi richiesti su ambiente di sviluppo per valutarne il passaggio in ambiente di test.
- Passaggio, da parte dell'Operatore, degli interventi richiesti e realizzati all'interno dell'ambiente di test per eventuali ulteriori test di integrazione e attività di supporto ad Innexta per la realizzazione dei test di verifica e accettazione degli interventi richiesti realizzati.
- Passaggio in ambiente di produzione degli interventi richiesti realizzati.

## **Linea di azione B**

Dovrà essere garantito un servizio di manutenzione continua e verifica del corretto funzionamento del Portale Agevolazioni. Dovrà altresì essere prevista un'attività di Help Desk finalizzata alla raccolta di segnalazioni da parte di Innexta circa eventuali malfunzionamenti/disservizi/interruzioni del servizio. Tali segnalazioni da parte di Innexta dovranno essere recepite e risolte nel minor tempo possibile, in modo tale da garantire una fruizione efficace e continuativa del servizio da parte degli utilizzatori finali.

La manutenzione dovrà riguardare il sistema nel suo complesso, ossia tanto le funzioni già presenti all'interno del Portale, quanto quelle sviluppate a seguito degli interventi previsti dal presente capitolato.

In particolare, dovranno essere previste le attività di seguito specificate.

**Presidio operativo**, ossia un monitoraggio applicativo dei servizi "vitali" del Portale Agevolazioni (ad esempio, con riferimento allo stato di servizio dei database che devono risultare accessibili e al corretto funzionamento dei servizi di Backend).

**Manutenzione Correttiva**, ossia gli interventi volti a identificare e correggere malfunzionamenti nel funzionamento del Portale Agevolazioni, con particolare riferimento alle seguenti attività:

- Interventi in emergenza per la risoluzione dei malfunzionamenti e/o interruzioni del servizio segnalati attraverso un tool dedicato messo a disposizione dall'Operatore.
- Risoluzione di anomalie applicative legate alle funzionalità in essere dell'applicazione.

Le attività svolte nell'ambito della Manutenzione Correttiva potranno avere le seguenti finalità:

- Determinazione della causa del malfunzionamento.
- Analisi/implementazione/test di eventuali azioni correttive provvisorie.
- Definizione dei tempi di rilascio della soluzione definitiva.
- Analisi/implementazione/test di azioni correttive definitive.
- Passaggio nell'ambiente di QA della correzione effettuata e realizzazione dei test.
- Passaggio in Produzione.

L'Operatore è tenuto a intervenire tempestivamente in caso di anomalie/malfunzionamento del Portale. In caso di gravi anomalie/malfunzionamenti bloccanti il servizio, le segnalazioni dovranno essere prese in carico entro 1 giorno lavorativo, con presentazione della soluzione entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione. Per anomalie non bloccanti il servizio, le segnalazioni dovranno in ogni caso essere prese in carico entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione, con presentazione della soluzione entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione.

## Ulteriori indicazioni

Eventuali fattori che possono determinare scostamenti delle lavorazioni rispetto alle stime iniziali che possono determinare un *effort* differente in termini di giornate utilizzate dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dall'Operatore per l'approvazione da parte di Innexa. Per la realizzazione dell'attività deve essere previsto l'impiego di risorse qualificate con preparazione specifica per lo svolgimento delle attività previste.

Laddove, in relazione agli interventi realizzati, fossero rilevati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, malfunzionamenti, errori, caratteristiche difformi rispetto a quanto originariamente preventivato, l'Operatore si impegna ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche individuate, senza che ciò comporti ulteriori costi da parte di Innexa, garantendo al contempo il corretto funzionamento del Portale e di tutte le sue funzionalità.

Si specifica che l'avvio del servizio nonché la realizzazione delle attività descritte nel presente Capitolato non dovrà compromettere la continuità operativa e il funzionamento del Portale, che non dovrà subire malfunzionamenti e/o interruzioni nel suo regolare funzionamento.

Si specifica altresì che il software sviluppato dall'Operatore nell'ambito dell'incarico sarà di proprietà di Innexa e che al termine del contratto di affidamento o in caso per qualsivoglia motivo di recesso dello stesso, l'Operatore dovrà fornire e mettere a disposizione di Innexa la documentazione tecnica di riferimento del Portale in suo possesso.

## Durata e compenso

Per lo svolgimento del Servizio è previsto un importo pari ad **euro 50.000,00** in aggiunta ad iva, così suddiviso:

- **Euro 14.000,00** in aggiunta ad iva, inteso come compenso forfettario per lo svolgimento delle attività relative alla **Linea di azione B**, che dovranno essere garantite fino al termine dell'affidamento.
- **Euro 36.000,00** in aggiunta ad IVA, inteso come compenso massimo a consumo per lo svolgimento delle attività relative alla **Linea di azione A**. Tale linea, in particolare, prevede la realizzazione da parte dell'Operatore fino ad un massimo di 160 giornate di lavoro (valorizzate con un costo pari ad euro 225 in aggiunta ad iva ciascuna). Tale importo sarà riconosciuto in funzione delle attività effettivamente svolte e la fatturazione avverrà quadrimestralmente.



L'affidamento avrà durata pari a 12 mesi e potrà essere rinnovato – a discrezione di Innexta – per ulteriori 12 mesi alle medesime condizioni economiche.

