

ALLEGATO 1 – CAPITOLATO TECNICO

Servizio di manutenzione continuativa ed help desk, di sviluppo di ulteriori funzionalità, nonché di evoluzione della UX con riferimento alla piattaforma digitale “Portale Agevolazioni”, e di eventuale implementazione di ulteriori servizi digitali sul tema della finanza agevolata in favore di Innextra S.c.r.l

Sommario

Il Portale Agevolazioni.....	2
Il Servizio e le linee di azione	3
Linea di Azione A.....	3
Le attività della Linea di azione A.....	3
Esempi di possibili aree di intervento.....	4
Flusso operativo di implementazione delle attività.....	4
Possibile cronoprogramma Linea di azione A	5
Linea di azione B	5
Possibile cronoprogramma Linea di azione B	6
Team di lavoro	6
Ulteriori indicazioni.....	7
Quantificazione economica del Servizio	7
Linea di azione A	7
Linea di azione B.....	8
Totale Linea di azione A e Linea di azione B.....	8

Il Portale Agevolazioni

Il Portale Agevolazioni (d'ora in avanti, anche **"Portale"**) 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 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. A partire dalla propria area riservata, la Camera può erogare i servizi informativi agli Utenti nonché fruire di specifici servizi dedicati;
- 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. Tramite il Portale vengono evase migliaia di richieste di servizio alle 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.

Il Servizio e le linee di azione

Il **Servizio** prevede la realizzazione di attività di sviluppo della piattaforma “Portale Agevolazioni”, tramite interventi evolutivi volti a introdurre nuovi strumenti, funzionalità e servizi digitali (**Linea di azione A**), nonché l’attività di Manutenzione Continuativa, monitoraggio e di Help Desk del Portale (**Linea di azione B**).

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 Innexta, 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.

Si specifica che:

- tutte le attività di sviluppo saranno svolte in un ambiente di test dedicato, separato dall’ambiente di produzione. Il passaggio in produzione avverrà esclusivamente dopo il completamento del ciclo di testing e la validazione da parte di Innexta, garantendo in ogni caso la continuità operativa del Portale;
- ogni intervento sarà preceduto da analisi di impatto e stima dell’effort, approvate formalmente da Innexta prima dell’avvio dell’implementazione;
- tutte le attività di sviluppo saranno realizzate nel rispetto della brand identity e delle linee grafiche del Portale Agevolazioni;
- il codice sorgente prodotto dovrà essere documentato e, al termine del contratto, reso integralmente disponibile a Innexta;
- a seguito dell’introduzione delle evoluzioni e delle nuove funzioni, dovrà essere mantenuta l’organicità funzionale ed esperienziale del Portale Agevolazioni;

Le attività della Linea di azione A

Sviluppo di nuove aree e funzionalità del Portale

L’attività riguarda la progettazione e lo sviluppo, ove ritenuto necessario da Innexta, di ulteriori servizi e funzionalità e/o di nuove aree del Portale, ovvero l’evoluzione/integrazione di servizi e funzionalità già esistenti.

Eventuale realizzazione di nuovi servizi digitali sul tema della finanza agevolata

Il servizio potrà prevedere lo sviluppo ex novo di ulteriori servizi digitali sul tema della finanza agevolata, ad esempio finalizzati a facilitare la presentazione delle domande di finanziamento e contributo da parte delle imprese. Tali servizi potranno essere realizzati in caso di specifica richiesta da parte di Innexta.

Esempi di possibili aree di intervento

Si presentano di seguito, a titolo indicativo e non esaustivo, possibili aree di intervento nell'ambito del Portale Agevolazioni.

Evoluzione del sistema di individuazione e ricerca dei bandi per l'invio alle imprese

Evoluzione del sistema che permette l'erogazione del servizio informativo erogato dalle Camere di commercio alle imprese sulle misure di finanza agevolata, tramite l'utilizzo del database integrato all'interno del Portale, anche con l'eventuale introduzione di logiche di matching personalizzato che affinino la selezione delle agevolazioni in base al profilo dell'impresa e delle esigenze espresse.

Evoluzione e introduzione di nuove funzionalità all'interno delle diverse aree del Portale

Evoluzione e miglioramento delle aree del Portale dedicate ai servizi a disposizione delle Camere di commercio, delle imprese e del superAdmin.

User Experience, Grafica e Brand Identity

Attività di miglioramento, evoluzione ed efficientamento della User Experience per tutti i livelli di utenza coinvolti (Camere di commercio, Innextra, imprese utenti ecc.). L'obiettivo è quello di generare il massimo engagement possibile delle imprese, nonché facilitare l'attività delle Camere di commercio nell'erogazione del servizio. Tali attività dovranno anche rafforzare l'identità del servizio e il suo posizionamento come servizio di eccellenza nel settore di riferimento. L'attività potrà anche prevedere l'evoluzione dell'assetto grafico e del design delle diverse aree di cui si compone il Portale. A questo proposito, si specifica che tutte le attività di sviluppo dovranno essere realizzate conformemente alla brand identity e alla linea grafica adottata per il portale. Tale aspetto è da considerarsi parte integrante del Servizio.

Evoluzione dashboard analitica

Il potenziamento del sistema di dashboard del Portale rappresenta un potenziale ambito di sviluppo, finalizzato a rendere disponibili a Innextra e alle Camere di commercio indicatori aggregati sull'utilizzo del sistema, sui servizi e sulle agevolazioni maggiormente richiesti, sui profili delle imprese utenti, sulle esigenze espresse e sugli esiti dei servizi informativi erogati.

Introduzione di sistemi di intelligenza artificiale

Lo sviluppo e l'integrazione di un modulo di intelligenza artificiale, anche basato su architettura RAG, rappresenta un potenziale ambito di evoluzione tecnica del Portale, finalizzato a facilitare l'individuazione di bandi di finanza agevolata coerenti con il profilo e le specifiche esigenze dell'impresa.

Manutenzione adattativa

Interventi volti ad adeguare il Portale alle variazioni dei requisiti dei dati importati da provider terzi, garantendo la corretta esecuzione e il continuo monitoraggio di tutte le funzionalità che prevedono il coinvolgimento di soggetti esterni.

Flusso operativo di implementazione delle attività

Per ciascun intervento richiesto da Innextra nell'ambito della Linea A, il processo operativo seguirà i seguenti passi:

- Ricezione da parte dell'Operatore della richiesta di Innextra di sviluppi del Portale Agevolazioni e di /modifiche/integrazioni/evoluzioni funzionali della Portale stesso (intervento richiesto);
- Analisi di impatto e redazione del documento tecnico da parte dell'Operatore;

- Stima dell'effort in giornate/persona effettuato dall'Operatore e comunicazione a Innextra;
- Approvazione da parte di Innextra dell'analisi e dell'effort preventivato;
- Implementazione degli interventi da parte dell'Operatore nell'ambiente di test;
- Testing, verifica di non regressione e validazione da parte di Innextra;
- Rilascio in ambiente di produzione senza interruzione del servizio.

Eventuali scostamenti rispetto alle stime iniziali saranno comunicati e motivati preventivamente per l'approvazione di Innextra, come previsto dal Capitolato

Possibile cronoprogramma Linea di azione A

Fase	Attività	Possibile timing
Fase 0 – Kickoff	Avvio contratto, accesso agli ambienti, onboarding documentale	Mese 1 – Sett. 1-2
Fase 1 – Setup infrastruttura	Installazione e configurazione della piattaforma di monitoraggio; attivazione piattaforma ticketing; configurazione utenze Innextra	Mese 1 – Sett. 2-4
Fase 2 – Sviluppo evolutivo ciclo 1	Analisi requisiti Linea A, stime effort, sviluppo e test prime evolutive concordate	Mesi 2 – 5
Fase 3 – Sviluppo evolutivo ciclo 2	Ulteriori evolutive	Mesi 6 – 10
Fase 4 – Sviluppo evolutivo ciclo 3	Evolutive residue	Mesi 11 – 15
Chiusura e consegna	Documentazione tecnica finale, trasferimento ownership codice sorgente a Innextra	Mese 15

Linea di azione B

Dovrà essere garantito un servizio di manutenzione continua e verifica del corretto funzionamento del Portale Agevolazioni. Le attuali funzionalità dovranno peraltro proseguire senza interruzioni/anomalie/malfunzionamenti. Dovrà altresì essere prevista un'attività di Help Desk finalizzata alla raccolta di segnalazioni da parte di Innextra circa eventuali malfunzionamenti/disservizi/interruzioni del servizio. Tali segnalazioni da parte di Innextra 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). Questa attività potrà essere svolta anche attraverso l'installazione e configurazione da parte dell'Operatore di una piattaforma di monitoraggio applicativo, personalizzata per l'ambiente di produzione del Portale Agevolazioni.

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.
- 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 secondo il seguente SLA:

Tipologia anomalia	Presa in carico	Presentazione della soluzione
Gravi anomalie / malfunzionamenti bloccanti il servizio	1 giorno lavorativo dalla segnalazione	3 giorni lavorativi dalla segnalazione
Anomalie non bloccanti il servizio	1 giorno lavorativo dalla segnalazione	5 giorni lavorativi dalla segnalazione

Si specifica che 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.

Possibile cronoprogramma Linea di azione B

Fase	Attività	Timing
Manutenzione	Avvio presidio operativo continuo; presa in carico segnalazioni; manutenzione correttiva	Da mese 1 continuativo

Team di lavoro

L'Operatore dovrà garantire un team di lavoro dotato dell'esperienza e delle competenze tecniche e gestionali necessarie allo svolgimento delle attività. Il Team di lavoro dovrà garantire la presenza anche di figure senior con esperienza più che ventennale nella gestione di progetti nel settore di riferimento del present capitolato. Di seguito si riportano i ruoli che dovranno essere garantiti per l'implementazione delle attività di cui alle linee di azione A e B del presente capitolato.

Figura professionale	Ruolo nel progetto	Attività principale
Project manager / Analista Senior	Referente unico per Innexa	Coordinamento, analisi impatti, stime effort, reporting, etc.

Full-stack developer	Sviluppo e manutenzione	Linee A e B
Esperto AI	AI / Machine learning	Linea A
Sistemista / DevOps	Infrastruttura e monitoring	Linea B
Operatore help desk	Supporto operativo	Linea B

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 Innextra. 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 Innextra, 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 Innextra 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 Innextra la documentazione tecnica di riferimento del Portale in suo possesso.

Quantificazione economica del Servizio

Con riferimento alla quantificazione economica del servizio, per la linea di azione A è previsto un compenso a consumo, quantificato in funzione del numero di giornate necessarie per la realizzazione delle relative attività, mentre per la linea di azione B è previsto un compenso forfettario. Di seguito si riporta lo schema della valorizzazione delle due linee:

Linea di azione A

Parametro	Valore (IVA esclusa)
Tariffa giornaliera (giornata/persona = 8 ore lavorative)	225,00 €/giornata
Unità minima fatturabile	Mezza giornata (4ore)
Modalità di attivazione	A consumo su richiesta e approvazione di Innextra
TOTALE indicativo sviluppo evolutivo Linea A (110 giornate)	24.750,00

Linea di azione B

Componente	Descrizione	Importo (IVA esclusa)	Note
Canone manutenzione e presidio	Manutenzione correttiva, conduzione operativa, coordinamento con provider terzi	800,00 €/mese	Forfettario
Canone monitoraggio applicativo e Help Desk	Piattaforma di monitoraggio applicativo continuo e piattaforma trouble ticketing con utenze dedicate Innexta	2.350,00 €	Forfait 15 mesi
Setup configurazione monitoraggio	Configurazione iniziale della piattaforma di monitoraggio applicativo (una tantum)	4 gg × 225,00 €	Una tantum
TOTALE Linea B	Per durata 15 mesi – IVA esclusa	15.250,00 €	

Totale Linea di azione A e Linea di azione B

Linea di azione	Importo
Linea A	24.750,00€
Linea B	15.250,00€
TOTALE	40.000€