



ALLEGATO A

“CAPITOLATO TECNICO”

POR FESR FSE MOLISE 2014/2020 – POC MOLISE 2014/2020

ASSE 6 OCCUPAZIONE

AZIONI 6.1.1 – 6.2.2 – 6.3.3

AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO PER INDAGINE DI MERCATO PER L’AFFIDAMENTO, AI SENSI DELL’ART. 36, COMMA 2, LETTERA A) DEL D.LGS. 18 APRILE 2016 N. 50 E SS.MM.II., DI SERVIZI PER LA REALIZZAZIONE DI UNA PIATTAFORMA GESTIONALE INFORMATICA E DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE NELL’AMBITO DELL’INTERVENTO “CREAZIONE D’IMPRESA”, MEDIANTE TRATTATIVA DIRETTA SUL MEPA.

CUP: D14G20000010009

Documento: Capitolato tecnico

Versione: R_13



1. OGGETTO DEL SERVIZIO

1.1 - generalità

L'affidamento avrà a oggetto la fornitura di servizi nell'ambito del Work Package 1 (WP1 - Services) e del Work Package 2 (WP2 - Promozione) del "Progetto di Attuazione" dell'intervento Creazione d'impresa approvato con Determina del Direttore del Dipartimento I della Regione Molise n. 9 del 26 febbraio 2020. I servizi oggetto di fornitura dovranno pertanto essere coerenti con quanto previsto dal citato Progetto di attuazione, i cui elementi essenziali sono di seguito riportati.

Il Progetto di attuazione, in particolare, prevede l'emanazione di un Avviso pubblico (o più avvisi pubblici), da parte di Sviluppo Italia Molise, volto promuovere la nascita di nuove attività imprenditoriali in Molise. L'Avviso garantisce ai destinatari (soggetti disoccupati che intendono creare un'attività in proprio) l'erogazione di servizi reali di accompagnamento alla progettazione d'impresa e di assistenza tecnica allo start-up, da affiancare a quelli finanziari, costituiti da un contributo a fondo perduto per supportare le spese di investimento e di avvio delle attività aziendali. È prevista un'attività promozionale per sollecitare i potenziali destinatari a presentare, con consapevolezza, domanda di accesso alle agevolazioni.

Nell'ambito della presente procedura, viene richiesta pertanto all'operatore economico l'erogazione dei seguenti servizi da fornire in maniera coordinata e integrata:

- 1) Realizzazione della piattaforma gestionale informatica (di seguito anche Workflow management system o solo WMS) deputata a fornire informazioni all'utenza (area pubblica) e gestire il processo di attuazione dell'intervento "Creazione d'impresa" così come descritto nel "Progetto di attuazione" (area privata). Il servizio è completato da attività formative per gli utilizzatori della piattaforma e da assistenza tecnica;
- 2) Servizi di comunicazione a supporto della campagna promozionale dell'intervento "Creazione d'impresa", di seguito, in breve "Servizi di comunicazione".

Tutto il materiale realizzato sarà di proprietà di Sviluppo Italia Molise, ivi compresi i file sorgenti e fatta eccezione per i prodotti open source, e nessuna opposizione potrà essere fatta di fronte alla richiesta degli stessi e nulla potrà essere richiesto come pagamento.

1.2 Workflow management system

1.2.1 Caratteristiche generali. Il WMS avrà la funzione di fornire informazioni all'utenza e supportare la gestione tecnica dell'intero processo di implementazione dell'intervento "Creazione d'impresa" secondo il citato "Progetto di attuazione" dalle fasi promozionali al



monitoraggio dei risultati. La linea grafica dovrà essere coerente con quanto previsto nei "servizi di comunicazione". Nel dettaglio è richiesta la realizzazione di un prodotto digitale, interattivo, utilizzabile on-line, al servizio:

- dell'utenza (area pubblica) al fine di promuovere l'intervento, fornire informazioni e consultare gli aggiornamenti procedurali. È prevista la possibilità, in futuro, di rendere completamente interattiva l'area pubblica, con la possibilità di inoltrare direttamente le istanze previste dal procedimento (domanda di accesso alle agevolazioni; piano d'impresa, richieste di erogazioni etc...);
- dell'amministrazione (area privata), al fine di supportare le proprie funzioni relative al procedimento amministrativo: promozione; valutazione delle domande presentate (la valutazione, in particolare, si articola in 2 step denominati Fase I e Fase II); erogazione del servizio di accompagnamento alla progettazione; erogazione dei servizi di assistenza tecnica post-ammissione alle agevolazioni; gestione del processo di erogazione delle agevolazioni finanziarie; monitoraggio; archiviazione, consultazione ed estrapolazione di tutti i dati e documenti connessi al procedimento amministrativo.

La progettazione, l'implementazione e la gestione dell'architettura tecnologica, sviluppata con le specifiche tecniche più evolute, rispondono ai seguenti requisiti:

- la piattaforma di riferimento per il Workflow management system è **open source**;
- Il Workflow management system è personalizzato sulle esigenze di Sviluppo Italia Molise S.p.A. in linguaggio **PYTHON** o equivalente;
- l'architettura tecnologica garantisce possibilità di gestione dinamica e funzionale, senza costi aggiuntivi di licenze software. È modulabile, scalabile, modificabile e flessibile ed è possibile inserire pagine, link e funzionalità in futuro;
- il servizio di hosting è su cloud certificato; sono garantite le caratteristiche di sicurezza previste dai servizi di hosting per la pubblica amministrazione, tra cui l'applicazione di un protocollo di cifratura per la trasmissione delle informazioni; è garantita l'applicazione della normativa europea sulla protezione dei dati ospitati; è garantito che il trasferimento tra i diversi paesi in cui risiedono le cloud avvenga nel rispetto delle cautele previste a livello di Unione Europea; è garantita la portabilità dei dati;
- è possibile gestire il sito attraverso un Content management system al servizio dell'Amministratore;
- è implementato il complesso di attività necessarie all'Ottimizzazione per motori di ricerca (SEO - Search Engine Optimization);



- sono disponibili sistemi di analisi per il monitoraggio dell'utilizzo delle pagine del sito sul modello Google Analytics (numero di visite per pagina, frequenza di rimbalzo, rapporto domande/visite, etc...);
- la realizzazione di grafica, font e, in generale, tutto quanto visibile on-line all'utenza e all'amministratore è coerente con quanto previsto dal pacchetto di "servizi di comunicazione". Il sito è caratterizzante sia nei colori sia nell'idea creativa (si dovranno proporre almeno due soluzioni). La grafica è, in ogni caso, lineare e gradevole, in coerenza con il concept proposto. È comunque fondamentale prevedere il posizionamento, con ampio risalto, dei loghi di progetto;
- le pagine on-line rispettano i criteri di accessibilità e usabilità previsti da "Le linee guida per i siti web della P.A." (art. 4 della Direttiva 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione) e garantiscono allo stesso tempo completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità e interoperabilità.
- è garantita la compatibilità con i seguenti browser, nelle versioni più aggiornate: 1. Internet Explorer; 2. Mozilla Firefox; 3. Google Chrome; 4. Safari e 5. Opera;
- sono assicurati i servizi di manutenzione della piattaforma e delle sue funzionalità, nonché servizi di assistenza tecnica, dalla data di sottoscrizione del contratto al 31/12/2022;
- sono garantiti servizi di formazione per l'utilizzo della piattaforma tecnologica.

I testi, i contenuti e le funzionalità dell'area pubblica e dell'area privata sono concordati ed elaborati, sulla base di un'analisi delle esigenze, in sinergia con il committente.

Le funzionalità minime delle aree di cui si compone il prodotto digitale richiesto, corredate e regolamentate da specifici manuali d'uso, possono essere sintetizzate come di seguito, secondo i diversi step previsti per l'attuazione degli interventi.

L'utilizzo complessivo è stimabile in circa 5.000 utenti.

1.2.2 Specifiche Area pubblica

- è realizzata, all'interno del sito Sviluppo Italia Molise (www.sviluppoitaliamolise.it), una sezione dedicata all'Avviso "Creazione d'Impresa" grazie alla quale l'utente può avere un'idea immediata sullo strumento agevolativo e prendere visione di tutte le informazioni utili (Avviso, modulistica FAQ etc., i cui testi sono predisposti dal committente) per partecipare. La sezione ospita video promozionali e tutorial esplicativi sull'iter di accesso alle agevolazioni. I contenuti tecnici sono forniti da Sviluppo Italia Molise.

1.2.3 Specifiche Area privata

- All'interno del sito Sviluppo Italia Molise (www.sviluppoitaliamolise.it), ciascun profilo dell'amministrazione, accedendo con le proprie credenziali, all'interno della sezione relativa all'Avviso "Creazione di Impresa", avrà la possibilità di accedere alle sezioni corrispondenti ai diversi step in cui si articola il processo (ad es: "Domande presentate", "Colloqui di Fase I"; "Accompagnamento alla Progettazione" "Valutazione di Fase II", "Assistenza Tecnica", "Controlli", "Erogazioni", "Monitoraggio", "Reportistica"). Sono previsti, diversi profili distinti con poteri diversi (ad es.: responsabile, convalidatore, valutatore, unità segreteria, tutor accompagnamento, assistente tecnico, controllore, erogatore, ispettore; etc...);
- Ogni fase del procedimento, anche ai fini della reportistica, è contrassegnata da uno specifico "stato" che varia a seguito di specifiche attività (ad es. "domanda presentata"; "in valutazione di Fase I"; "non ammessa alla Fase II"; "ammessa alla Fase II"; "in accompagnamento alla progettazione"; "accompagnamento terminato"; "accompagnamento non terminato"; "piano d'impresa presentato"; "in valutazione di Fase II"; "non ammissibile alle agevolazioni"; "ammissibile alle agevolazioni"; "non ammissione deliberata"; "ammissione deliberata" etc...). L'articolazione dei diversi stati è definita in collaborazione con il Committente;
- Il data base è interrogabile attraverso filtri selezionabili per ciascuna intestazione e i dati sono estraibili in formato excel;
- Le attività istruttorie devono poter essere elaborate direttamente tramite la piattaforma.
- Il profilo di responsabile prevede la possibilità ulteriore rispetto agli altri profili di designare le diverse figure nelle varie fasi associandoli a ciascuna domanda presentata. Il profilo di convalidatore prevede la possibilità di autorizzare gli atti istruttori nelle diverse fasi del procedimento amministrativo (valutazioni, erogazioni, report di assistenza tecnica, nota tecnica di erogazione, report di verifica ispettiva, etc.). Specifici alert in sede di designazione semplificano il rispetto della separazione delle funzioni.

Soluzioni alternative, purché rispondenti agli obiettivi gestionali del committente, possono essere valutate su proposta dell'operatore economico.

1.2.4 Manutenzione, formazione e assistenza tecnica

Sono forniti servizi di manutenzione del prodotto digitale (correzioni, adeguamenti, revisione di funzionalità, etc.); è fornito inoltre adeguato supporto formativo e assistenza tecnica al personale che utilizza il gestionale informatico.



1.3 Servizi di comunicazione

I servizi di comunicazione sono progettati e implementati avendo quale target privilegiato l'utente, cioè un attuale disoccupato e potenziale futuro imprenditore, tenendo presente che la promozione prevede il coinvolgimento, come facilitatori, di interlocutori quali gli amministratori dei comuni molisani, nonché di riferimenti territoriali (parroci, presidenti di Associazioni locali, pro-loco, etc.).

La progettazione e implementazione dei servizi deve essere pienamente coerente con il target e le finalità di diffusione di cultura del fare così come individuate nel "Progetto di attuazione", tenuto conto della necessità di utilizzo di canali comunicativi telematici, a discapito di quelli in presenza, considerata l'emergenza sanitaria in atto. Si sottolinea che la campagna promozionale prevista dal "Progetto di attuazione" ha il duplice compito di individuare la domanda, anche quella latente, e immettere l'utenza nel processo di creazione di attività imprenditoriali.

Un'attenzione particolare, a partire dalla progettazione dei servizi, sarà riservata ai Territori delle aree interne facenti parte delle cd Aree SNAI (Strategia Nazionale per le Aree Interne) di cui agli atti riportati in premessa.

Più in dettaglio, i servizi da fornire riguardano:

- L'elaborazione di un documento (Piano di comunicazione) che illustri, anche sinteticamente, gli obiettivi e le modalità operative tese al loro raggiungimento, dell'attività di comunicazione da mettere in campo. Il Piano di comunicazione, che mantiene una coerenza di principio con l'impostazione promozionale illustrata nel "Progetto di attuazione", è opportunamente calato nell'attuale contesto sociale e giuridico derivante dall'emergenza sanitaria in atto e definisce, in tale contesto, il communication mix.
- L'elaborazione delle linee guida per la comunicazione, del logo di progetto, del concept, dell'identità visiva e, dell'Identity kit (form di documenti, presentazioni etc.), con relativo manuale d'uso;
- Ideazione e produzione di materiale editoriale, da concordare con il committente, declinato in manifesti, locandine, brochure e guide digitali; annunci stampa; storyboard; script radio; pagine web dedicate; video esplicativi; adattamenti per partecipazione a eventi (in presenza ovvero telematici), etc. Relativamente al materiale video sono richiesti, nel dettaglio: 1 video promozionale; 1 video tutorial per la presentazione della domanda; 1 video tutorial per le fasi successive alla presentazione della domanda.
- Organizzazione e partecipazione a eventi, organizzati nell'ambito della normativa emergenziale vigente;
- Social media marketing.



I file sorgenti relativi al materiale promozionale saranno rilasciati in pdf e nei formati abitualmente utilizzati per l'elaborazione grafica, l'elaborazione video e la stampa.

I contenuti, le quantità di eventuale materiale stampato e gli standard definitivi saranno, comunque, concordati nel dettaglio con il committente.

Tutti i materiali prodotti (foto, video, etc.), necessari per l'implementazione delle attività di comunicazione, dovranno garantire i diritti di utilizzo ed esclusiva. Sarà inoltre necessario garantire la presenza, nei diversi elaborati/supporti, dei loghi di progetto (Unione Europea, POR Molise, Regione Molise, Sviluppo Italia Molise, etc.) secondo gli indirizzi normativi vigenti e le specifiche che saranno fornite dal committente.

2. TEMPI DI EROGAZIONE

Nell'Offerta tecnica dovranno essere indicati i tempi di realizzazione e consegna dei diversi prodotti di cui si compone l'offerta. Tali tempi, in ogni caso, tengono conto di quanto di seguito indicato, a partire dalla sottoscrizione del contratto di fornitura:

- Messa on-line della pagina di atterraggio "Creazione d'impresa" per l'utente con le informazioni minime (Avviso, modulistica, FAQ etc.): 15 giorni;
- Avvio delle attività di social media marketing: 15 giorni;
- Elaborazione del video promozionale e del video tutorial per la presentazione della domanda: 15 giorni;
- Completamento Gestionale Informatico: 40 giorni;
- Elaborazione delle linee guida per la comunicazione, del logo, del concept, dell'identità visiva e dell'Identity kit del progetto: 15 giorni.

I servizi di manutenzione della Piattaforma e di assistenza tecnica sono, in ogni caso, garantiti fino al 31/12/2022, termine ultimo di esecuzione di tutte le prestazioni oggetto della fornitura.