

CAPITOLATO

Realizzazione di strumenti e tecnologie di comunicazione digitale nell'ambito della programmazione 2023

1.1 Obiettivi generali

La Camera di commercio della Romagna oggi si definisce come 'istituzione strategica per lo sviluppo del Sistema Territoriale e quello Imprenditoriale in particolare' per sottolineare la prossimità inderogabile tra territorio, persone e sistema produttivo.

L'Ente si propone di rappresentare un'economia reale che tenga conto dello sviluppo strategico dell'imprenditoria con particolare attenzione all'innovazione, ai valori territoriali ma anche alle singole persone, all'occupazione e alla formazione.

Le attività della Camera di commercio si declinano su una gamma di servizi di straordinaria eterogeneità per affiancare il sistema industriale dalla nascita delle nuove imprese, al loro sviluppo, passando per promozione e professionalizzazione.

Molti gli investimenti messi in campo su **digitalizzazione, innovazione e internazionalizzazione**, proprio in questi ultimi anni, che daranno i loro frutti sul lungo periodo; stessa dinamica anche per temi strategici come il **panorama culturale** - importante e sviluppato sul territorio - e i **grandi servizi**.

Nel corso dell'ultimo anno la Camera ha fattivamente lavorato alla costruzione di una rete di conoscenza e di saperi, per supportare la spinta all'innovazione; favorendo relazioni e scambi, incoraggiando un'ampia visione d'insieme, sostenendo e facilitando la creazione di valore, soddisfacendo bisogni e ascoltando necessità.

Nell'ambito delle attività complessive, nel 2021-2022 è stato implementato un piano di comunicazione digitale sviluppato a supporto della tematica LAVORO - che costituisce la tematica centrale per le dinamiche tipiche della Camera e dei suoi servizi - sulla base delle seguenti linee guida:

- sostanziale **ampliamento dell'offerta di informazione e comunicazione** verso la platea dei cittadini, distribuite attraverso **strumenti digitali interattivi e altamente flessibili** che integrino strumenti di ascolto continuo. In questo contesto si è inserita la progettazione e produzione di una **piattaforma digitale** (Portale Lavoro) atta ad ospitare il set degli strumenti informativi, divulgativi, di ricerca e di ascolto necessari ad abilitare le politiche;
- sviluppo della **comunicazione bidirezionale** tra mondo delle imprese e Camera, tra enti formativi – cittadini – istituzioni e Camera supportata dall'**utilizzo di strumenti di incontro e confronto virtuali**, quali l'attivazione di un'area dedicata alla *social collaboration* (accessibile con registrazione) per consentire l'apertura di spazi di dialogo diretto e disintermediato con e tra tutti gli attori del sistema a favore del consolidamento di reti virtuose, efficaci ed autonome;
- **valorizzazione di dati e informazioni gestiti ed elaborati dalla Camera**, per renderli maggiormente accessibili e fruibili, in un'ottica di coinvolgimento attivo e partecipato.

1.2 Oggetto della fornitura

L'impresa affidataria dovrà fornire alla Camera di Commercio della Romagna, con continuità per tutta la durata del contratto, un qualificato **supporto progettuale, tecnico e operativo** nelle attività di **ideazione, pianificazione, realizzazione e monitoraggio** delle iniziative di comunicazione digitale elencate di seguito.

Le attività dovranno essere svolte in continuità strategica con quanto fin qui effettuato, pertanto si richiede un approccio metodologico basato sulla gestione della progettazione attraverso il co-design, finalizzato a strutturare ogni elemento comunicativo come fonte di informazione e strumento attivo volto alla realizzazione della vision.

Le macro categorie di attività che dovranno essere svolte sono elencate di seguito:

A) REBRANDING del portale istituzionale della Camera di Commercio della Romagna

Questa attività si inserisce nel percorso di revisione organica dell'identità digitale e capitalizza l'esperienza avviata con la realizzazione del "progetto pilota Lavoro".

La progettazione dell'ecosistema digitale dovrà tenere conto delle indicazioni emerse dalla consultazione pubblica per la stesura del Programma Pluriennale 22-27 (*cf. Elementi di rilievo consultazione pubblica*).

Elementi di rilievo consultazione pubblica

Tra le risposte singole e aggregate giunte a seguito della consultazione pubblica per la stesura del Programma Pluriennale 22-27, alcune sono state evidenziate poiché la loro assunzione ha guidato la Camera nell'individuazione delle linee guida complessive per le attività del 2022-23. In particolare gli utenti hanno richiesto:

- *che la Camera di commercio agisca in quanto **Agenzia di sviluppo territoriale e luogo di confronto tra soggetti pubblici e privati***
- *che l'ente inneschi **processi di digitalizzazione ed innovazione** con ricadute chiare sulla sfera produttiva territoriale*
- *che la Camera agevoli i suddetti processi con **'strumenti per la messa in rete di conoscenze e relazioni (piattaforma collaborative)'***
- *che l'ente metta a disposizione **strumenti digitali creino connessioni immediate e virtuali***
- *che l'ente favorisca **una semplificazione degli iter burocratici, snellendo le pratiche richieste e rendendo digitali i processi***

In continuità con quanto realizzato per la Piattaforma Lavoro, per rispondere in modo performante alle nuove modalità di proposizione dei servizi, nonché soddisfare le indicazioni emerse dalle linee guida AGID per la progettazione di siti e portali della Pubblica Amministrazione, ovvero l'indicazione di avvalersi di strumenti realizzati in ambienti open source, in regime di riutilizzo del software, con una piena rispondenza a usabilità e accessibilità, questa Amministrazione ha individuato nel framework Open 2.0 lo strumento pienamente compliant ai requisiti, anche in virtù della sua adozione da parte di Regioni (Regione Lombardia, Regione Emilia-Romagna /progetto Eroi).

Si richiede pertanto di sviluppare il rebranding in coerenza con le scelte tecnico-progettuali già realizzate, per capitalizzare gli elementi più performanti.

Nell'ambito della fornitura, vengono richieste le attività di seguito descritte:

- Design **dell'architettura dell'informazione** con una revisione complessiva delle attuali aree, sezioni e funzionalità del Portale Istituzionale; la proposta dovrà prevedere l'eventuale inserimento dei contenuti/struttura dell'attuale Piattaforma Lavoro all'interno del nuovo Portale Istituzionale;
- Proposizione della visual identity attraverso la progettazione di un mood grafico che possa essere applicato al templating complessivo del portale; Revisione e design di *template* grafici navigabili (demo) e successiva creazione *mockup* funzionali;
- **Sviluppo dell'architettura logico-applicativa** sottesa alla reingegnerizzazione della piattaforma tecnologica ,analisi e progettazione delle funzionalità* richieste, redesign dei workflow di navigazione;
- Identificazione delle **strategie di migrazione e porting** contenuti;
- Editing testuale e revisione dei contenuti in chiave SEO;
- Istanziamento piattaforma, creazione di ruoli specifici per la gestione dei contenuti, configurazione di alberi tassonomici di tag interesse;
- Hosting, manutenzione applicativo e framework, assistenza post go live (fino a dicembre 2023);
- Formazione e assistenza.

In particolare per la rielaborazione **dell'architettura dell'informazione**, si richiede che la proposta progettuale sia aderente ai seguenti requisiti:

- Complessivo alleggerimento cognitivo della navigazione attraverso l'ottimizzazione dei flussi di navigazione, e la riorganizzazione dei contenuti in una logica UX e SEO, finalizzato al **miglioramento dell'usabilità**;
- Riorganizzazione delle voci di menu (compreso il labelling) secondo una logica auto esplicativa;
- Creazione pattern grafico/testuali per la revisione delle pagine secondo uno schema fisso logico-cognitivo, che preveda un numero definito di layout e un labelling consistente;
- Costruzione di una **navigazione con un approccio user-first**;
- Applicazione di un **accesso profilato** ai contenuti (sulla base dei target/tag), così da proporre agli utenti un'esperienza personalizzata.

L'architettura logico-applicativa sottesa alla reingegnerizzazione del Portale Istituzionale dovrà prevedere lo sviluppo delle seguenti funzionalità, già esperite per la realizzazione del Portale Lavoro, per consentire l'applicazione di un nuovo modello di gestione del front end e del back end (accessi profilati e servizi targettizzati):

- Creazione e visualizzazione di notizie, discussioni, eventi;
- Messaggistica privata;
- Creazione community/gruppi di lavoro;
- Creazione sondaggi;
- Avvio di partnership su progettualità specifiche (proposte di collaborazione);
- Profilazione utenti;
- Content management system, per la creazione e implementazione di contenuti;

Viene inoltre richiesto lo sviluppo delle seguenti funzionalità:

- modulo agenda (con rappresentazione degli eventi e possibilità di navigare il calendario);
- timeline (per l'esposizione di percorsi in formato "narrativo");
- sistema di ticketing per attivare richieste di assistenza (a supporto delle attività di assistenza tecnologica);
- organizzazioni (Vetrina dell'impresa con descrizione, contatti e immagini; strumenti per il networking).

Per l'identificazione delle **strategie di migrazione e porting** contenuti si richiede di:

- utilizzare tecniche semi-automatiche nelle sezioni che lo consentiranno (ad esempio Amministrazione Trasparente che presenta un'alberatura fissa e non modificabile);
- definire un'alberatura "asis" vs "to be" che consenta l'applicazione di tecniche seo per mantenere il più possibile il posizionamento attuale;
- presentare un piano di porting (modalità e tempistiche) che tenga conto di:
 - aree ad alta priorità (aree e contenuti sensibili e di consultazione continuativa)
 - aree a media priorità (aree e contenuti di interesse ma a bassa intensità di consultazione)
 - aree a bassa priorità (aree e contenuti con bassa frequenza di consultazione)

Per il corretto posizionamento **SEO** si richiede:

- identificare i contenuti che necessitano di una riscrittura parziale o totale, in funzione dell'usabilità e della semplificazione del linguaggio; editare i contenuti che necessitano di revisione;
- fornire supporto alla fase di progettazione del rebranding per il corretto utilizzo di: metatag, micronaming e labelling, nome_file identificativo;
- fornire supporto alla Redazione con linee guida generali su scrittura SEO.

Per le **attività di formazione** si richiede:

- realizzazione di tutorial per l'utilizzo dei moduli di backoffice del portale (ad es. gestione e inserimento contenuti, gestione e inserimento sezioni, etc.) da parte del personale della Camera;
- formazione specifica sul framework Open 2.0 per attività di co-sviluppo.

Per garantire coerenza e consistenza con le attività di comunicazione della Camera, è prevista la partecipazione dei referenti della comunicazione - affidatari del bando di gara specifico emesso dalla Camera- alle attività di co-design per le seguenti fasi progettuali di:

- Design dell'architettura dell'informazione;
- Proposizione della visual identity;
- Editing testuale e revisione dei contenuti in chiave SEO.

B) SERVIZI IN DIGITALE

Nell'ottica di una digitalizzazione dei servizi della CCIAA Romagna, vengono richieste le attività di seguito descritte:

- **Studio sulla digitalizzazione dei servizi**
 - censire e analizzare i servizi di varia natura attualmente offerti in piattaforma (direttamente e/o da terze parti);
 - supportare il personale della Camera nello sviluppo di un processo di confronto e condivisione con gli stakeholder, per individuare quelli con un alto grado di interesse;
 - elaborare una pre-analisi di fattibilità sui servizi per i quali la digitalizzazione e/o internalizzazione digitale sia ritenuta centrale, che fornisca indicazioni economica e temporale per la loro eventuale realizzazione futura (2024).
- **Realizzazione di n. 2 servizi digitali**
 - Layer di integrazione di servizi esterni (da individuare con l'analisi di fattibilità in accordo con il CISE) con single sign on,
 - Realizzazione di una sezione dedicata agli operatori, in area riservata, con elenco dei servizi terzi e l'eventuale servizio di single sign on.

C) ATTIVITÀ DI CONTENT MANAGEMENT

È richiesta la fornitura di un'attività continuativa di **assistenza tecnica alla gestione dei contenuti del Portale Istituzionale** (ivi compreso i contenuti sul framework attuale e sul framework to be a seguito del rebranding) **e della Piattaforma Lavoro**.

Questa attività è relativa alla gestione in progress dei contenuti del Portale Istituzionale /Piattaforma Lavoro, ovvero si affianca al rebranding richiesto al punto A) e riguarda il periodico e fisiologico aggiornamento dei contenuti degli stessi. Pertanto si protrae per tutta la durata del contratto, costituendo parte integrante dell'attività redazionale condotta al fine di aggiornare i touch point digitali, offrendo agli stakeholder un sito periodicamente aggiornato.

In particolare vengono richieste le attività di seguito descritte:

- integrazione, supporto e completamento delle pagine esistenti qualora fosse necessario un loro aggiornamento. In questa attività rientra l'eventuale redazione e/o editing di guide e presentazioni, l'elaborazione di longform su soggetti ritenuti di interesse da parte della Camera;
- integrazione testuale e grafica di nuove pagine / nuove sezioni a fronte dell'introduzione di nuovi servizi e/o contenuti. Questa attività prevede anche l'elaborazione di contenuti forniti dalla Camera con oggetto i Progetti Speciali e la loro predisposizione per la pubblicazione sul portale, in particolare:

- Tutor Virtuale – si veda la precedente edizione a questo link <https://lavoro.romagna.camcom.it/it/tutor-virtuale>: elaborazione della sezione/pagine di presentazione, aggiornamento periodico dei contenuti sul portale;
- Consultazioni pubbliche (fino a un max di 4): elaborazione della sezione/pagine di presentazione, aggiornamento periodico dei contenuti sul portale;
- Webinar: elaborazione della sezione/pagine di presentazione, aggiornamento periodico dei contenuti sul portale;
- elaborazione e gestione di news a supporto dell'attività social;
- supporto al caricamento dei contenuti grafico/testuali sulle piattaforme digitali.

Il **quantitativo di lavorazioni richieste è indentificato fino a max n. 10 contenuti al mese** a partire da contenuti testuali e grafici forniti dalla Camera. Sarà cura del fornitore reperire eventuale materiale iconografico necessario per gli scopi definiti (quindi acquisito con permessi di utilizzo per web) e/o realizzare grafiche originali.

3. TEMPISTICA DI REALIZZAZIONE

Il contratto avrà decorrenza dalla data di aggiudicazione fino al 31 dicembre 2023.

Il servizio di cui al § A - ovvero progettazione, implementazione e rilascio (go live) della piattaforma istituzionale – prevede indicativamente più tranche di pubblicazione ovvero si richiede al contraente una schedulazione a step progressivi del rilascio delle funzionalità in modo da poter garantire un go live parziale entro i primi 4 mesi dall'affidamento del presente servizio. I servizi descritti al § C dovranno essere svolti per tutta la durata del contratto, senza alcuna soluzione di continuità. Le tempistiche del servizio di cui al § B saranno concordate con la stazione appaltante.

4. PAGAMENTI

I pagamenti avverranno in base a stati avanzamento del progetto dietro presentazione di regolare fattura (indicativamente 40% al 30/04/2023, 30% al 30/09/2023 e 30% a conclusione del progetto).

5. OFFERTA ECONOMICA

Prezzo a base d'asta: **€ 105.000,00** IVA esclusa.

Si stima che gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza sono pari a zero (zero/00).

Nella formulazione dell'offerta economica dovrà essere indicata, esclusivamente a fini contabili, la quota di oneri imputabili all'attività di formazione.

6. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Ai fini dell'aggiudicazione, l'appalto sarà assegnato mediante affidamento diretto in base al criterio del minor prezzo offerto, ai sensi dell'articolo 95, del D. Lgs. n. 50/2016.

7. REQUISITI DI ORDINE GENERALE PER PARTECIPARE ALLA PROCEDURA

L'affidatario non deve essere incorso in uno dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs n. 50/2016.

I requisiti devono essere posseduti alla data di presentazione della proposta economica e mantenuti per tutto il periodo dello svolgimento del servizio.

L'accertamento della mancanza anche di uno solo dei suddetti requisiti comporta la revoca dell'affidamento.

8. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'operatore economico dovrà inserire, sul portale CONSIP, in formato pdf e firmato digitalmente dal Legale Rappresentante o dal Procuratore i seguenti documenti:

- Offerta economica con indicazione del prezzo,
- Documentazione amministrativa richiesta (dichiarazione sostitutiva ai sensi del DPR 445/2000 sulla base della modulistica predisposta dall'Ente e corredata da fotocopia del documento d'identità in corso di validità),

- Accettazione del presente capitolato (attraverso apposita dichiarazione oppure con sottoscrizione del presente documento).

9. TRATTAMENTO DEI DATI ED ULTERIORI INFORMAZIONI

Il trattamento dei dati personali è effettuato, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, esclusivamente da parte della Camera di commercio per le finalità connesse all'espletamento della procedura in oggetto.

Per eventuali chiarimenti e/o informazioni sulla procedura contattare l'Ufficio Provveditorato al n. 0543 713414 oppure tramite e-mail: provveditorato@romagna.camcom.it

Si precisa che:

- l'Ente è soggetto alla fatturazione elettronica (codice univoco ufficio ST9NPX),
- l'Ente è soggetto allo Split Payment,
- l'imposta di bollo sul contratto, pari a 16,00 euro, sarà assolta dalla Camera di Commercio della Romagna Forlì - Cesena e Rimini in modo virtuale su Autorizzazione dell'Agenzia delle Entrate - Direzione Regionale dell'Emilia Romagna n. 2016/70586 e pertanto l'importo di € 16,00 sarà a carico del fornitore e sarà trattenuta all'atto del pagamento della fattura.

Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) ai sensi dell'art.31 del D.Lgs. n.50/2016 è il Dott. Roberto Albonetti.