

Premessa

La Camera di commercio della Romagna (di seguito identificata come Camera) 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.

Negli ultimi anni sono stati attuati numerosi investimenti mirati alla digitalizzazione, all'innovazione e all'internazionalizzazione, con l'obiettivo di promuovere uno sviluppo a lungo termine. Questa stessa logica è stata adottata anche in settori strategici come la valorizzazione del patrimonio culturale locale e i grandi servizi.

Gli interventi recenti in digitalizzazione e innovazione hanno creato un patrimonio di competenze che permetterà di costruire una rete di conoscenze, utile a stimolare l'innovazione. Ciò contribuirà a favorire relazioni, promuovere una visione integrata, facilitare la creazione di valore e rispondere ai bisogni emergenti attraverso un ascolto attento delle necessità.

Il progetto delineato per il biennio 2025-2026 prevede lo sviluppo delle linee evolutive della comunicazione e dell'IT in continuità con il progetto sviluppato fino ad oggi, in particolare secondo le seguenti direttive:

- attività di consolidamento come istituzione strategica: riaffermare il ruolo della Camera di commercio della Romagna come elemento strategico per lo sviluppo del Sistema Territoriale e Imprenditoriale, enfatizzando la connessione vitale tra territorio, persone, e sistema produttivo;
- sviluppo e innovazione imprenditoriale: promuovere un'economia attenta allo sviluppo strategico dell'imprenditorialità, con un focus marcato sull'innovazione e sui valori territoriali, oltre a supportare l'occupazione e la formazione;
- ampliamento dell'offerta comunicativa: ampliare significativamente l'offerta di informazione e comunicazione, con il supporto proattivo di piattaforme tecnologiche e strumenti digitali che permettano un ascolto e un coinvolgimento attivo del pubblico;
- valorizzazione dei contenuti: ottimizzare la strategia comunicazionale per rendere i contenuti più accessibili e fruibili, incentivando una partecipazione attiva da parte degli stakeholders;
- supporto continuativo e produzione di contenuti multimediali: fornire un supporto continuativo e rafforzato per le attività di comunicazione, inclusa la produzione e

l'editing di video, per migliorare l'engagement e la diffusione dei contenuti attraverso canali virali.

Le attività richieste si inseriscono nel percorso di rebranding intrapreso nel 2023 con la progettazione e il replatforming del sito istituzionale, intervento avviato per dotare la Camera di commercio non solo di un sito istituzionale in linea con le attese dell'utenza dal punto di vista comunicativo, ma anche di un framework tecnologico che potesse supportare complessivamente i servizi digitali offerti. La scelta del framework open source Open 2.0 disponibile in regime di riuso del software (<https://developers.italia.it/it/software/github.com/regionelombardia/open20>), già adottato per la realizzazione della sezione dedicata al lavoro, ha consentito di ottimizzare gli investimenti progettuali e tecnologici, rispondendo in modo performante alle nuove modalità di proposizione dei servizi, nel contempo aderendo alle indicazioni delle 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.

Descrizione dei servizi

Si richiedono tutti i servizi e le attività necessarie per adempiere ai fabbisogni della Camera in materia di comunicazione istituzionale, promozione delle attività, compresa la comunicazione via web e social, la presa in carico del portale istituzionale e dei servizi collegati con la fornitura di funzionalità evolutive e interventi correttivi. L'oggetto dell'intervento, suddiviso per comodità espositiva in attività di comunicazione e attività IT, costituisce un corpus unitario e per la sua erogazione si richiede un adeguato approccio strategico e metodologico che sia sinergico e funzionale a un coordinamento unitario, così da costituire una fattiva partnership per la Camera.

1. STRATEGIA DI COMUNICAZIONE

Implementazione di una strategia di comunicazione multicanale che garantisca coerenza e consistenza al brand, secondo le norme di utilizzo del logo e del marchio definite sul Manuale d'identità coordinata e le linee guida indicate in premessa. L'attività dovrà comprendere i servizi di seguito elencati, con indicazioni strategiche in ottica unica e multicanale.

1.1 PIANO DI COMUNICAZIONE COMPLESSIVO

Il Piano di Comunicazione Complessivo rappresenta un elemento cruciale per il posizionamento e la promozione delle attività della Camera. Il suo sviluppo dovrà garantire coerenza con la strategia istituzionale, adattabilità alle variazioni contestuali e una costante revisione basata su analisi aggiornate.

Le attività previste in questo ambito sono:

- revisione immagine coordinata social;
- definizione concept, vision e linee guida;
- revisione e aggiornamento analisi del target e degli stakeholder;
- ideazione e progettazione del concept di progetti speciali della Camera

1.2 PIANO EDITORIALE E GESTIONE SOCIAL

L'elaborazione del Piano editoriale e la presa in carico dei profili social dovrà svilupparsi in stretta collaborazione con l'Ufficio Comunicazione della Camera di commercio. L'obiettivo principale è garantire una gestione efficace e regolare delle piattaforme social e dei canali digitali, mantenendo un flusso di contenuti aggiornato e coerente con l'evoluzione del contesto e le necessità del pubblico.

Le attività previste in questo ambito sono:

- progettazione, sviluppo e gestione del piano editoriale con specifico riferimento ai social e alle attività della Camera;
- sviluppo di campagne di comunicazione rivolte al target primario della Camera (circa n. 3 anno);
- progettazione e gestione di un piano di sponsorizzazione social (budget previsto nel presente appalto pari a 5.000,00 all'anno, iva esclusa);
- progettazione e gestione di una pianificazione media sugli organi di informazione del territorio quotidiani, periodici, etc. (budget previsto nel presente appalto pari a 5.000,00 all'anno, iva esclusa).

Si specifica che la gestione operativa dei canali social prevede le seguenti attività: realizzazione contenuti, caricamento e monitoraggio, coordinamento continuativo con i referenti degli uffici della Camera per la realizzazione di materiali integrativi per il mantenimento del calendario editoriale; gestione operativa di un canale di comunicazione broadcast su app di instant messaging.

1.3 MONITORAGGIO, ANALISI DELLE PERFORMANCE E DELLE INTENZIONI DEL TARGET

Il servizio prevede la fornitura, attraverso strumenti di analytics, di report periodici per valutare l'efficacia delle strategie adottate e apportare i necessari aggiustamenti:

- produzione di report bimestrali;
- analisi periodica del trend e del sentiment.

1.4 ANIMAZIONE E MODERAZIONE ATTIVITA' COLLABORATIVE

Il servizio prevede un supporto nell'animazione e moderazione delle attività collaborative all'interno dell'Area Riservata del Portale istituzionale, sviluppato su framework open source Open 2.0. L'attività è comprensiva dello sviluppo di un modello di engagement che prevede tra le altre le seguenti attività:

- moderazione delle Community;
- revisione contenuti caricati dagli operatori camerali;
- implementazione di almeno una consultazione pubblica all'anno attraverso il modulo dedicato (plugin Sondaggi Open 2.0);
- assistenza alla compilazione e gestione delle vetrine (plugin Organizzazioni Open 2.0).

Si specifica che per le attività descritte ai § 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 si richiede un supporto continuativo periodico corrisposto da una persona dedicata e da eventuali interventi di

professionalità specifiche (si veda il Gruppo di Lavoro per maggiori dettagli); per quanto riguarda il § 1.4 è richiesta la conoscenza del framework tecnologico Open 2.0 con cui è stato sviluppato il Portale istituzionale e l'area collaborativa.

1.5 ATTIVITA' VARIE

Di seguito vengono descritte attività a carattere non continuativo da attivarsi su richiesta della Camera. Le informazioni descrittive e le numeriche sono riferite al primo anno di supporto, per il secondo anno saranno valutate in sinergia con il Fornitore e avranno un analogo peso contrattuale. Il committente si riserva, in accordo con l'Aggiudicataria, di apportare eventuali variazioni e modifiche sull'elenco delle attività previste, mantenendo inalterato l'impegno complessivo richiesto.

1. Progettazione e creazione materiale informativo e promozionale digitale dedicato a progetti specifici; nel servizio sono compresi: elaborazione grafica, redazione/revisione contenuti, produzione output digitale. Quantità: fino a max 5 progetti/anno.
2. Gestione progetto Tutor virtuale 2025 comprese le attività di segreteria tecnica e scientifica, adeguamento template grafici, assistenza in area collaborativa, supporto all'evento finale di presentazione e alle attività di networking. Quantità: fino a max 20 gg/anno di assistenza on site.
3. Supporto alla redazione di content informativo e promozionale. Quantità stimata: fino a max 4 contenuti/mese.
4. Produzione di video on demand a supporto degli interventi più significativi dei principali eventi della Camera di commercio. L'attività è comprensiva di: progettazione e storyboard; produzione e animazione (realizzazione delle riprese, interventi grafici, eventuale inserimento di immagini da stock e musiche libere da diritti); post-produzione; gestione e distribuzione: supervisione dell'intero processo di produzione e adattamento dei contenuti ai formati più idonei per la diffusione sui canali digitali e social. Quantità: 2 video/anno.
5. Produzione di video pillole per il racconto di progetti/eventi specifici. L'attività è comprensiva di: stesura piano editoriale (individuazione dei progetti o eventi da promuovere, selezione dei soggetti da intervistare e i messaggi da evidenziare); realizzazione e post-produzione (riprese, adattamento al format grafico prestabilito, montaggio, declinazione sui formati idonei). Quantità stimata: fino a max 15 video pillole/anno.
6. Produzione di servizi fotografici e/o realizzazione di fotografie da realizzarsi on demand. Quantità stimata: fino a max 5 servizi fotografici/anno.
7. Formazione redazionale contenuti sito rivolta a operatori camerali abilitati. Definire un piano formativo.

2. SUPPORTO EVOLUTIVO SUL SISTEMA DEI PORTALI

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 gestione delle iniziative di sviluppo evolutivo (sul framework open source Open 2.0), manutenzione e assistenza del sistema dei portali della Camera (portale istituzionale, area collaborativa).

Le attività dovranno essere svolte in continuità strategica con quanto realizzato fino a oggi e con le attività di comunicazione sopra esplicitate, 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 degli obiettivi;
- comprovata esperienza sul framework Open 2.0, in termini di sviluppo, assistenza e gestione;
- il fornitore incaricato deve rispettare le indicazioni riportate nelle [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA](#) (rif. AGID).

Il servizio di manutenzione evolutiva prevede lo sviluppo e l'integrazione di nuove funzionalità e aggiornamenti per il portale istituzionale, in base alle esigenze operative e alle evoluzioni normative o tecnologiche. Questo servizio assicura che il portale rimanga all'avanguardia, migliorando l'esperienza utente, integrando nuovi strumenti o piattaforme e adattando l'architettura tecnologica a eventuali cambiamenti di scenario.

Nello specifico, per il 2025 si richiede lo sviluppo evolutivo di alcune componenti già in uso sulla piattaforma attuale e lo sviluppo di nuove funzionalità, da implementare sul framework utilizzato per lo sviluppo del portale della Camera, ovvero la tecnologia open source Open 2.0 (le caratteristiche funzionali sono reperibili a questo indirizzo www.open2.0.regione.lombardia.it).

Per lo sviluppo delle attività di manutenzione evolutiva da realizzarsi nel 2026, saranno concordati con la Committenza interventi analoghi, frutto di risultanze emerse nel corso dell'anno (ad es. studio sulla usabilità complessiva e indicazioni funzionali), di pari entità, e comunque non inferiori a un impegno pari a 50 gg/uomo complessivi.

2.1 EVOLUTIVA MODULO COMMUNITY

- Sviluppo evolutivo del plugin Documenti di Open 2.0 per consentire il caricamento e la consultazione di file fino a 100MB.
- Sviluppo evolutivo del plugin Workflow utenti di Open 2.0 per consentire di determinare ruoli e permessi per determinati cluster di utenti in relazione a due funzionalità specifiche:
 - gestione dei contenuti;
 - visibilità dei contenuti;per i seguenti plugin presenti nella Community: Documenti; News; Discussioni; Sondaggi; Bookmark.
- Sviluppo evolutivo per consentire l'inserimento delle Challenge (elementi già presenti sul Portale e sviluppati con Open 2.0) nelle specifiche Community di progetto, al fine di facilitare la partecipazione degli stakeholder

2.2 IMPLEMENTAZIONE FUNZIONALITA' MULTILINGUA

- Sviluppo e implementazione della funzionalità multilingua in modo da rendere navigabile e consultabile determinate sezioni in italiano e in inglese, in particolare nell'ambito delle community sviluppate con Open 2.0. Nello specifico i contenuti

dovranno poter essere inseriti agevolmente in entrambe le lingue, mantenendo tutti gli attributi funzionali specifici; dovrà essere possibile switchare da una lingua all'altra.

2.3 SERVIZI DI MANUTENZIONE APPLICATIVA E ASSISTENZA

Il servizio complessivo di manutenzione applicativa e assistenza garantisce il corretto funzionamento, la sicurezza e l'evoluzione continua del portale istituzionale, assicurando una risposta tempestiva alle esigenze tecniche e operative, con l'obiettivo di offrire un'esperienza utente ottimale e un'infrastruttura digitale sempre efficiente e sicura.

Nell'ambito della manutenzione correttiva si richiede: gestione tempestiva di eventuali anomalie o malfunzionamenti del portale per garantire la continuità del servizio, intervenendo rapidamente su bug, errori di sistema o malfunzionamenti delle funzionalità già esistenti.

Nell'ambito della manutenzione preventiva si richiede: attività di monitoraggio e controllo costante delle prestazioni del portale per ridurre i rischi di guasti o malfunzionamenti.

Nell'ambito della assistenza tecnica si richiede: supporto continuativo agli utenti e agli amministratori del portale con assistenza di 2° livello attraverso help desk. Il servizio dovrà garantire assistenza su tutte le problematiche tecniche e procedurali del software, dall'apertura della segnalazione fino alla chiusura.

Il servizio dovrà essere operativo nella fascia oraria che va dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00-13:00 alle 14:30-18:30, attraverso un sistema di ticket system, attraverso cui inviare la segnalazione.

Il processo di presa in carico della segnalazione dovrà rispettare le seguenti SLA divise in 4 livelli:

- emergenza → presa in carico della segnalazione entro le 2 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione;
- alta → presa in carico della segnalazione entro le 8 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione;
- normale → presa in carico della segnalazione entro le 24 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione;
- bassa → presa in carico della segnalazione entro le 40 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione.

Nel livello "emergenza" si hanno problematiche che rendono inutilizzabile l'intera Piattaforma (vi ricadono tutte le problematiche infrastrutturali quali down server), in quello "alta" si hanno tutte le problematiche che rendono inutilizzabile una o più aree della Piattaforma, le "normale" sono problematiche che non sono bloccanti, le "bassa" sono quelle problematiche che non sono bloccanti e sono di entità minore (ex: label errata, errori testuali, etc.).

Si specifica che tutte le attività di pre-produzione, prima del rilascio sugli ambienti della Camera di commercio, dovranno essere hostate in ambienti interni a cura del fornitore IT, per

creare pacchetti di rilascio, di manutenzione e di correzione di malfunzionamenti, e preparare i pacchetti di codice testati da rilasciare.

3. GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

L'attività della Camera è ampia, complessa e variegata, e il gruppo di lavoro richiesto – elaborato a partire dall'esperienza maturata negli anni pregressi – prevede le figure professionali di seguito elencate. Si richiede di indicare i nominativi delle figure professionali con cv allegato.

Team comunicazione

- Account/PM di progetto
- Digital Strategist e Content manager senior
- Expert ADV
- Content manager junior
- Social media manager
- Art Director

Si precisa che per la figura professionale identificata come “Digital Strategist e Content manager senior” si richiede un impegno lavorativo a tempo pieno con disponibilità di almeno 3 giornate a settimana in presenza presso gli uffici della Camera di Commercio.

Team IT

- Project manager
- Analista programmatore
- Programmatore senior
- Visual designer UI/UX

Si precisa che per le figure professionali inerenti lo staff tecnico IT (vedi Team IT) viene richiesta un'esperienza specifica di almeno 2 anni sul framework open source Open 2.0, comprovabile dal curriculum vitae.