

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE SEZIONE INTERNAZIONALIZZAZIONE 31 marzo 2021, n. 18

P.O.R. Puglia 2014-2020. Azione 3.5 “Interventi di rafforzamento del livello di internazionalizzazione dei sistemi produttivi”. Adesione al Contratto Quadro “Sistema pubblico di connettività – Lotto 4” per l’acquisizione dei servizi necessari alla nuova configurazione del portale web internazionalizzazione.regione.puglia.it - Approvazione del piano dei fabbisogni.

Il Dirigente

Visti

- gli artt. 4,5 e 6 della Legge Regionale 04 febbraio 1997, n. 7;
- la Deliberazione della Giunta Regionale (DGR) n. 3261 del luglio 1998;
- gli articoli nn. 4 e 16 del D.Lgs n. 165 del 30.03.2001;
- l’art. n. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l’obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all’Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti informatici;
- l’art. n. 18 del D.lgs. n. 196/93 “Codice in materia di protezione dei dati personali” in merito ai Principi applicabili ai trattamenti effettuati dai soggetti pubblici;
- il D.Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 come integrato dal D.Lgs. 10 agosto 2014, n. 126 “Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs. 118/2011 recante disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della L. 42/2009;
- la DGR n. 584 del 10/04/2018 con la quale la Giunta ha conferito l’incarico di Dirigente della Sezione Internazionalizzazione al dott. Giuseppe Pastore;

PREMESSO CHE:

- con Deliberazione n. 1735 del 06.10.2015 e ss. mm. ii., la Giunta regionale ha approvato il Programma Operativo della Regione Puglia (POR Puglia) 2014-2020, facendo seguito all’approvazione da parte dei Servizi della Commissione avvenuta con decisione C (2015) 5854 del 13 agosto 2015;
- il POR Puglia approvato con DGR n. 1735/2015 prevede l’Azione 3.5 “Interventi di rafforzamento del livello di internazionalizzazione dei sistemi produttivi” finalizzata a sostenere la propensione all’internazionalizzazione delle imprese pugliesi, consolidando il ricorso a strategie di creazione di nuovi mercati di sbocco quale leva determinante per il sostegno all’innovazione, alla competitività ed alla qualificazione delle produzioni regionali;
- con DGR n. 833 del 07.06.2016 si è conferito l’incarico di Responsabile di Azione ai dirigenti di Sezione in considerazione dell’attinenza tra il contenuto funzionale delle Sezioni, di cui al DPGR 17 maggio 2016, n. 316, e gli obiettivi specifici delle Azioni come indicati nel POR 2014-2020 e che, nello specifico, l’azione 3.5 del POR Puglia è stata affidata al Dirigente della Sezione Internazionalizzazione;
- con Atto Dirigenziale (AD) n. 88 del 16.09.2019 è stato conferito l’incarico di Responsabile di Sub Azione 3.5.a - 3.5.b dell’Azione 3.5 del POR Puglia FESR-FSE 2014-2020;
- con DGR n. 1921 del 30.11.2020 si è provveduto a dare avvio alla definizione del Programma strategico regionale per l’internazionalizzazione per il periodo 2021-2023 e sono stati approvati gli stanziamenti necessari alla copertura delle procedure connesse alla fornitura di servizi di supporto agli interventi istituzionali volti all’attrazione degli investimenti, alla promozione di accordi commerciali e ad altre iniziative rivolte a potenziali investitori esteri da realizzare nel corso del triennio 2021-2023.

ATTESO CHE:

- il sito istituzionale della Sezione Internazionalizzazione della Regione Puglia, consultabile all'indirizzo "internazionalizzazione.regione.puglia.it", è il principale portale online per la promozione delle politiche e delle iniziative di internazionalizzazione dell'ente regionale e funge da centro servizi per la partecipazione, da parte delle aziende pugliesi, alle iniziative di promozione internazionale programmate dalla Sezione Internazionalizzazione e, per il suo tramite, da altre istituzioni specializzate di livello nazionale (ICE, SACE, SIMEST, etc.);
- il sito è stato costituito e gestito in modo indipendente rispetto al portale istituzionale della Regione Puglia, attraverso affidamenti a soggetti privati che hanno da tempo esaurito la necessaria attività di assistenza e manutenzione, rendendo le procedure di aggiornamento dei contenuti e dei servizi non più adeguata all'attuale livello di attività poste in essere dalla Sezione;
- il contenuto informativo ed i servizi che il sito fornisce alle imprese e ai cittadini del territorio in materia di formazione e accompagnamento al commercio estero, e-commerce, marketing territoriale, attrazione degli investimenti e promozione della rete dei Pugliesi nel Mondo sono da ritenersi fondamentali e necessari per la promozione e lo sviluppo dell'intero sistema produttivo regionale;
- d'intesa con la struttura di Comunicazione Istituzionale e con il Responsabile della Transizione Digitale, è stata valutata l'adesione, ai sensi dell'Art. 1, comma 512, della Legge n. 208/2015 e ss.mm.ii., al Contratto Quadro – Lotto 4 della gara CONSIP "SPC Servizi Cloud", il quale prevede l'acquisizione di "Servizi di progettazione, SVIL, Mev di portali, siti e applicazioni web, progettazione, Sviluppo, Mev di App, MAC, MAD di portali, siti e applicazioni web, content management, gestione operativa, conduzione applicativa e supporto specialistico".
- per l'adesione al Lotto 4 della gara CONSIP è necessaria la predisposizione di un "Piano dei Fabbisogni" che descriva dettagliatamente, con riferimento ai servizi offerti nell'ambito del Lotto 4, gli obiettivi di progetto, le esigenze riscontrate, la descrizione e durata del fabbisogno e la descrizione dei servizi richiesti.

CONSIDERATO CHE:

- a seguito delle interlocuzioni intercorse con i referenti regionali preposti (Ufficio del Responsabile per la Transizione Digitale, InnovaPuglia spa, Comunicazione Istituzionale) è stato redatto un piano dei fabbisogni relativo alla riforma e rifunzionalizzazione del portale "internazionalizzazione.regione.puglia.it" secondo una configurazione federata con il sito istituzionale regionale "www.regione.puglia.it";
- sulla base di quanto definito nella "guida all'adesione" del Contratto Quadro SPC Lotto 4, si dovrà procedere alla trasmissione del piano dei fabbisogni alla RTI aggiudicatrice del lotto Almayviva-Almaywave-Indra-PWC la quale entro 45 giorni solari è tenuta alla predisposizione ed invio all'Amministrazione di un "progetto di fabbisogni";
- il Progetto dei Fabbisogni raccoglie e dettaglia le richieste dell'Amministrazione, contenute nel Piano dei Fabbisogni, e include la proposta tecnico/economica secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro e nei relativi allegati;
- l'Amministrazione, a seguito della ricezione del progetto dei Fabbisogni, valutata la corrispondenza del progetto al piano inviato, ne richiede le modifiche e/o integrazioni necessarie oppure procede alla sua approvazione formale e alla successiva stipula del contratto esecutivo;

TUTTO CIÒ PREMESSO E CONSIDERATO, con il presente atto si intende:

procedere all'adesione al Contratto Quadro SPC Lotto 4 e all'avvio della procedura volta all'acquisizione dei servizi necessari alla nuova configurazione del portale web "internazionalizzazione.regione.puglia.it"

attraverso l'invio, al soggetto aggiudicatario del Lotto 4, di uno specifico Piano dei Fabbisogni redatto sulla base dello schema "Allegato1-SPCL4-TMP-PianoFabbisogni 1.1";

VERIFICA AI SENSI DEL Dlgs 196/2003

Garanzie alla riservatezza

La pubblicazione dell'atto all'albo, salvo le garanzie previste dalla legge 241/90 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal Dlgs 196/03 in materia di protezione dei dati personali, nonché dal vigente regolamento regionale n. 5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari.

ADEMPIMENTI CONTABILI di cui alla l.r. 28/2001 e ss.mm.ii. e del D. Lgs. 118/2011 e ss.mm.ii.
--

Il presente provvedimento non comporta alcun mutamento qualitativo e quantitativo di entrata o di spesa a carico del bilancio regionale, tanto meno a carico di altri enti per i cui debiti i creditori potrebbero rivalersi sulla Regione e che è escluso ogni ulteriore onere aggiuntivo rispetto a quelli già autorizzati a valere sullo stanziamento previsto dal bilancio regionale.

Il Dirigente della Sezione Internazionalizzazione, ritenuto di dover provvedere in merito

D E T E R M I N A

- di prendere atto di quanto riportato in premessa che qui si intende integralmente riportato;
- di dare avvio alla procedura di adesione al Contratto Quadro SPC Lotto 4 della CONSIP per l'acquisizione dei servizi necessari alla nuova configurazione e gestione del portale web "internazionalizzazione.regione.puglia.it";
- di approvare il Piano dei Fabbisogni allegato al presente atto per farne parte integrante, redatto sulla base dello schema "Allegato1-SPCL4-TMP-PianoFabbisogni 1.1";
- di dare atto che con successive determinazioni si procederà all'approvazione del progetto dei fabbisogni, all'accertamento delle entrate e all'impegno di spesa necessari per l'acquisizione dei servizi e all'approvazione del contratto da sottoscrivere.

Il presente provvedimento:

- è composto da n. 4 pagine e da n. 1 allegato di n. 22 pagine;
- è immediatamente esecutivo;
- è conforme alle risultanze istruttorie ed è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale e comunitaria;
- è pubblicato ai sensi dell'art. 20 c. 3 del DPGR n. 443/2015, all'Albo Telematico provvisorio dell'Ente, accessibile dal banner pubblicità legale dell'home page del sito istituzionale www.regione.puglia.it, per dieci giorni lavorativi a decorrere dal giorno successivo alla data di registrazione;
- è conservato nel Sistema regionale di archiviazione documentale - Diogene;
- è pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" sotto sezione "Provvedimenti dirigenti amministrativi" del sito www.regione.puglia.it;
- sarà pubblicato sul BURP;

- sarà notificato all'indirizzo SPClotto4@pec.almaviva.it;
- sarà trasmesso in forma integrale alla Segreteria della Giunta Regionale;

il dirigente di Sezione

Giuseppe Pastore

PIANO DEI FABBISOGNI

Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4



REGIONE PUGLIA

Portale dell'Internazionalizzazione

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione 



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	4
1.1	Premessa.....	4
1.2	Scopo.....	6
1.3	Campo di applicazione	6
1.4	Assunzioni	6
1.5	Riferimenti	6
1.6	Acronimi e glossario.....	7
2	DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	8
2.1	Dati anagrafici amministrazione	8
3	DESCRIZIONE E DURATA DEL FABBISOGNO	9
3.1	Fabbisogno.....	9
3.1.1	Gestione del Sistema informativo a supporto dell'internazionalizzazione: portale web, banca dati delle imprese, app e social	9
3.1.2	Esposizione dei dati del portale in maniera aperta, integrandosi con il Portale Accesso Dati..	11
3.1.3	Promozione della cultura dell'internazionalizzazione	12
3.1.4	Gestione della piattaforma informatica e dei servizi connessi alla redazione, valutazione e monitoraggio delle domande di agevolazione relative agli avvisi pubblici promossi dalla Sezione Internazionalizzazione	12
3.1.5	Valorizzazione della rete dei pugliesi nel mondo	13
3.1.6	Vetrina Export Puglia	14
3.2	Servizi richiesti	15
3.2.1	Manutenzione Evolutiva, correttiva ed adeguativa.....	15
3.2.2	Content Management.....	17
3.2.3	Conduzione applicativa.....	18
3.2.4	Supporto specialistico.....	19
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	20
4.1	Servizi di sviluppo.....	20
4.1.1	L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web	20
4.1.2	L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di APP.....	20
4.2	L4.S5 - Manutenzione Correttiva/Adeguativa di siti web, portali, applicazioni web e APP	20
4.3	Servizi di Gestione.....	21
4.3.1	L4.S3 - Content Management.....	21

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Alwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p>  <p>REGIONE PUGLIA</p>

4.3.2	L4.S4 - Gestione Operativa	21
4.3.3	L4.S6 - Conduzione Applicativa.....	22
4.4	L4.S7 - Supporto Specialistico	22
4.5	Servizi selezionati dall'amministrazione	22

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

In questi anni la Strategia regionale per la ricerca e l'innovazione, basata sulla Smart Specialization per il ciclo di programmazione 2014-2020, ha proposto un nuovo modello di sviluppo economico regionale attraverso il potenziamento della partecipazione attiva e l'uso intelligente, inclusivo e sostenibile delle tecnologie. Partendo dall'analisi consapevole delle enormi criticità sociali e ambientali che caratterizzano il Sistema Puglia, la SmartPuglia2020 è giunta a proporre spunti di riflessione e ad individuare le principali leve su cui agire.

Le politiche regionali in materia di sviluppo economico, quindi, hanno strategicamente puntato sulla promozione delle produzioni pugliesi sui mercati esteri poiché esiste una correlazione positiva tra innovazione, competitività e grado di internazionalizzazione delle imprese. Attualmente, però, si rende necessario spingere le imprese ad evolvere verso forme più avanzate d'internazionalizzazione con l'obiettivo di migliorare le performance del sistema economico locale.

Ne consegue la necessità di rafforzare il supporto all'internazionalizzazione delle imprese pugliesi per aumentare, da un lato, il numero di operatori all'export e, dall'altro lato, il potenziale di crescita economica dell'intero sistema produttivo regionale e per migliorare la produttività anche in chiave anticiclica.

Per raggiungere questo obiettivo, è indispensabile procedere con un progressivo rafforzamento della capacità istituzionale, auspicato e previsto dalla stessa Smart Specialisation Strategy, che faccia perno sulla interazione e integrazione tra la Regione Puglia e le sue tre Agenzie e Società in house coinvolte nella co-definizione e gestione delle politiche per la R&I e la competitività: Agenzia regionale per la ricerca e l'innovazione-ARTI, InnovaPuglia S.p.A. e Puglia Sviluppo S.p.A..

Per quanto riguarda Puglia Sviluppo esiste un rapporto ampiamente consolidato regolato da apposite convenzioni che, a partire dal P.O. Puglia FESR 2007-2013, hanno garantito alla Sezione Internazionalizzazione della Regione Puglia l'assistenza tecnica di supporto agli interventi regionali per l'internazionalizzazione e l'attrazione degli investimenti.

Si rende opportuno potenziare il raccordo con ARTI (con particolare riferimento al foresight tecnologico) e InnovaPuglia (con particolare riferimento ai processi di innovazione della PA e delle PMI e della diffusione delle TIC come tecnologie abilitanti).

Questa azione di raccordo consentirebbe all'amministrazione regionale l'implementazione di interventi finalizzati ad accompagnare le PMI pugliesi nello sviluppo delle proprie strategie di internazionalizzazione,

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

rafforzando la capacità delle imprese di mettere in relazione l'innovazione dei prodotti e processi con l'evoluzione della domanda internazionale.

A questo scopo si propone di riformare ed aggiornare il **portale regionale per l'Internazionalizzazione** di supporto alla diffusione di informazioni sulle politiche e sulle iniziative regionali di sostegno ai processi di sviluppo internazionale delle MPMI pugliesi, con la finalità di:

- governare e promuovere la diffusione delle politiche di intervento di sostegno all'internazionalizzazione delle imprese pugliesi;
- integrare sempre più le politiche di sviluppo industriale regionale con le attività legate agli investimenti in formazione, ricerca ed innovazione, alla diffusione ed allo sviluppo delle tecnologie abilitanti;
- coinvolgere il più ampio numero di imprese ed operatori economici pugliesi nelle iniziative regionali.
- coinvolgere le comunità di pugliesi nel mondo.

Si evidenzia, inoltre, che la Sezione Internazionalizzazione della Regione Puglia ha già realizzato delle attività propedeutiche, a partire dal 2015 nell'ambito del Progetto Internazionalizzazione WWP-World Wide Puglia, gestito da InnovaPuglia, le quali hanno portato alla creazione di una infrastruttura informatica fortemente innovativa a supporto degli interventi previsti dal Piano operativo di marketing localizzativo regionale 2014-2015 (approvato con DGR n. 2696 del 18/12/2014) e dal Programma strategico regionale per l'internazionalizzazione 2016-2018 (approvato con DGR n. 839 del 07/06/2016).

È stato così implementato un sistema informativo regionale telematico finalizzato all'internazionalizzazione delle imprese e al marketing territoriale, fondato sull'uso delle tecnologie web-based e della comunicazione digitale che ha notevolmente semplificato e incrementato la partecipazione delle PMI pugliesi alle attività ed ai bandi regionali attraverso il portale istituzionale www.internazionalizzazione.regione.puglia.it. Questa azione progettuale ha contribuito in maniera efficace a:

- sostenere i processi di internazionalizzazione a livello regionale stimolando e facilitando l'accesso a conoscenze, competenze, e risorse, fondamentali per potenziare la capacità di inserimento e di presidio dei mercati esteri da parte delle imprese pugliesi;
- mobilitare le comunità dei pugliesi residenti all'estero, quale volano per la positiva proiezione dell'immagine regionale e la promozione dei rapporti economici con il territorio di origine sui principali mercati esteri.

Pertanto, valorizzando gli strumenti digitali a disposizione, capitalizzando le esperienze e i risultati conseguiti nell'attuazione dei programmi regionali, il portale regionale per l'Internazionalizzazione potrà puntare nei prossimi anni alla realizzazione dei seguenti obiettivi:

- proporsi come il principale strumento informativo di servizio alle MPMI e start-up pugliesi che intendono approcciare i mercati esteri o consolidare le proprie posizioni sui mercati internazionali;
- proporsi come strumento in grado di supportare la diffusione di informazioni e conoscenze in merito alle politiche regionali di intervento in materia di internazionalizzazione;

R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

- proporsi come luogo per l'accesso agli strumenti di agevolazione, interventi e servizi di assistenza innovativi, al fine di stimolare e facilitare l'accesso a conoscenze, competenze, e risorse, fondamentali per potenziare la capacità di partenariati internazionali, di inserimento e di presidio dei mercati esteri da parte delle imprese pugliesi;
- presentare i programmi e le singole iniziative di promozione dell'internazionalizzazione e facilitare l'accesso e la partecipazione delle imprese pugliesi alle iniziative presentate;
- aggiornare ed alimentare il complesso sistema di gestione della banca dati delle imprese pugliesi già ospitato dal sito web istituzionale www.internazionalizzazione.regione.puglia.it;
- restituire alle imprese ed alla comunità, documenti, informazioni e notizie sulle attività svolte;
- divenire un punto di riferimento per le imprese pugliesi interessate a farsi conoscere, a creare partenariati o a proporre le proprie produzioni sui mercati esteri;
- monitorare e analizzare l'evoluzione e lo sviluppo del fenomeno della mobilità dei pugliesi nel mondo implementando modalità innovative di coinvolgimento, con l'obiettivo inclusivo di valorizzare la presenza delle Associazioni di pugliesi nel mondo riconosciute dalla Regione Puglia.

1.2 Scopo

Scopo del documento è individuare i servizi da attivare per il raggiungimento dei requisiti utente.

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al contratto SPC lotto 4. In particolare, si fa riferimento ai seguenti servizi:

- Servizi di sviluppo
- Servizi di gestione
- Servizi di manutenzione
- Servizi di supporto specialistico

1.4 Assunzioni

Non applicabile.

1.5 Riferimenti

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro relativo all'Appalto dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line (lotto 4) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 4

¹ La sigla x.y identifica la versione del documento; tale sigla, presente nell'identificativo del documento stesso, sottintende la versione ultima dello stesso.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

2 DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE

2.1 Dati anagrafici amministrazione

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
Ragione sociale Amministrazione	Regione Puglia
Indirizzo	Corso Sonnino 177
CAP	70100
Comune	Bari
Provincia	BA
Regione	Puglia
Codice Fiscale	80017210727
Indirizzo mail	servizio.internazionalizzazione@regione.puglia.it
PEC	servizio.internazionalizzazione@pec.rupar.puglia.it
Codice PA	r_puglia

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Giuseppe
Cognome	Pastore
Telefono	080 540 4747
Indirizzo mail	g.pastore@regione.puglia.it
PEC	servizio.internazionalizzazione@pec.rupar.puglia.it

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

3 DESCRIZIONE E DURATA DEL FABBISOGNO

3.1 Fabbisogno

Con riferimento al contesto già espresso in premessa, vengono qui di seguito dettagliate le esigenze dell'Amministrazione, riassumibili nei seguenti punti:

- Gestione del Sistema informativo a supporto dell'internazionalizzazione: portale web, banca dati delle imprese, app e social
- Esposizione dei dati pubblici in maniera aperta, integrandosi con il Portale Accesso Dati (<http://www.dati.puglia.it>).
- Promozione della cultura dell'internazionalizzazione e diffusione delle informazioni in merito alle politiche ed iniziative regionali e nazionali di sostegno all'internazionalizzazione delle MPMI pugliesi
- Gestione della piattaforma informatica e dei servizi connessi alla redazione, valutazione e monitoraggio delle domande di agevolazione relative agli avvisi pubblici promossi dalla Sezione Internazionalizzazione
- Valorizzazione della rete dei pugliesi nel mondo

3.1.1 Gestione del Sistema informativo a supporto dell'internazionalizzazione: portale web, banca dati delle imprese, app e social

Esigenza

Gestire ed aggiornare l'articolato sistema informatico esistente, aggiornare ed alimentare il complesso sistema di gestione della banca dati delle imprese pugliesi già ospitato dal sito web istituzionale www.internazionalizzazione.regione.puglia.it.

Dettaglio

L'attività è finalizzata alla progettazione e realizzazione di nuove funzionalità del portale web con l'obiettivo di consolidare il portale come punto di riferimento per le MPMI pugliesi oltre che a potenziare la sua efficacia in termini di supporto alla programmazione regionale in materia di internazionalizzazione. In particolare, sarà implementata la banca dati delle imprese, costantemente aggiornata sulla base dei flussi automatici di scambio dati alimentato dal portale istituzionale.

I principali interventi previsti sono:

- sviluppo, gestione ed aggiornamento dei contenuti relativi a programmi ed iniziative regionali di promozione dell'internazionalizzazione delle MPMI e start-up pugliesi;
- sistema di gestione distribuita dei calendari di eventi e di sessioni tematiche;

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

- gestione delle procedure di candidatura delle MPMI alla partecipazione alle iniziative regionali di promozione economica;
- gestione della banca dati sulle imprese pugliesi;
- implementazione e gestione delle attività di rilevazione dei risultati conseguiti dalle imprese nella fase di follow-up alla partecipazione alle iniziative regionali di promozione economica;
- sviluppo, gestione ed aggiornamento dei contenuti relativi alle agevolazioni regionali a favore dell'internazionalizzazione;
- sviluppo, gestione e aggiornamento di app funzionale a rendere fruibili i servizi del portale anche su dispositivi mobili;
- sviluppo, gestione e aggiornamento di profili sui Social più utilizzati (Instagram, Facebook, LinkedIn, Twitter, Pinterest, Snapchat, Reddit, Tumblr, Twitch, ecc)
- utilizzo del canale YouTube per caricare i video delle iniziative della Sezione, creando anche delle guide on-line per la partecipazione ai bandi regionali dedicati all'internazionalizzazione
- gestione della newsletter del portale web e degli strumenti di supporto alla realizzazione di azioni di direct mailing indirizzate alle imprese e ai soggetti/gruppi di potenziali investitori;
- aggiornamento presentazione del sistema di offerta regionale nei principali settori di riferimento;
- introduzione di elementi di gamification nei processi sopra descritti.

Si intende anche sviluppare e potenziare le funzionalità di divulgazione dei contenuti pubblicati e aggiornati nelle sezioni informative del portale, attraverso il presidio istituzionale nei social network come strumento di partecipazione delle imprese e degli utenti del portale di Internazionalizzazione.

Risultati attesi

Il principale risultato atteso è la gestione efficace della comunicazione delle politiche ed iniziative di regionali di sostegno alle MPMI pugliesi e delle funzionalità di front end a servizio delle MPMI e degli operatori economici regionali. In particolare, l'attività prevede i seguenti interventi realizzativi per il rinnovo del portale web dell'Internazionalizzazione.

3.1.1.1.1 Funzionalità di esposizione contenuti e front end

- Implementazione di sezioni specifiche che integrano e/o riformano le attuali sezioni in cui si compone il portale web ("Internazionalizza la tua impresa", "Specializzazioni produttive", "Investire in Puglia", "Partecipa agli eventi"), dedicate alle diverse esigenze delle imprese in fatto di internazionalizzazione;
- iscrizione online agli eventi ed alle iniziative la cui partecipazione è organizzata nell'ambito del Programma regionale di Internazionalizzazione approvato dalla Giunta regionale;
- consentire alle imprese registrate di profilarsi online e di utilizzare la propria anagrafica per trasmettere le candidature agli eventi previsti;
- servizi interattivi di supporto, how to, guide con implementazione di bot.

3.1.1.1.2 Funzionalità di back end per la web analysis

- Redazione/gestione dei contenuti in modalità distribuita, in particolare redazione e inserimento di tutti i contenuti relativi ai bandi, alle news, agli eventi, alle circolari informative, ai contenuti multimediali, agli strumenti per le imprese e alle strutture regionali di riferimento;
- attività di analisi e reportistica del comportamento dell'utente nella fruizione dei servizi online;

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

- gestione delle funzionalità espresse nel front end in base a ruoli e profili utente;
- monitorare in tempo reale le iscrizioni agli eventi e attivare worming nel caso di ritiri e/o annullamenti;
- aggiornamento banca dati e implementazione di nuove funzionalità di analisi e monitoraggio;
- consentire alla Sezione di effettuare attività di rilevazione e monitoraggio dei risultati conseguiti dalle imprese che hanno partecipato agli eventi regionali.

3.1.1.1.3 Area riservata

Nel dettaglio l'area riservata agli utenti iscritti, accessibile tramite autenticazione, consente alle imprese di accedere a servizi quali:

- l'iscrizione agli eventi,
- l'aggiornamento anagrafica aziendale e prima profilazione strategica;
- la candidatura a bandi/avvisi pubblici e la gestione delle relative istruttorie da parte del RUP regionale;
- l'invio del giudizio di follow-up;
- l'iscrizione alla newsletter;
- il download delle app.

3.1.2 Esposizione dei dati del portale in maniera aperta, integrandosi con il Portale Accesso Dati

Esigenza

Restituire alle imprese ed ai cittadini le informazioni, i documenti e le analisi rivenienti dalle attività svolte e comunicate attraverso il portale anche progettando e realizzando nuove modalità per la comunicazione web.

Dettaglio

L'attività è finalizzata esposizione dei dati significativi del portale attraverso lo standard OpenData.

Si prevede quindi la definizione, progettazione e creazione di dataset in formato aperto ed accessibile basati sul notevole patrimonio informativo prodotto dal portale dell'Internazionalizzazione e dalla Sezione Internazionalizzazione della Regione Puglia.

Tali dati verranno resi disponibili e promossi attraverso la pubblicazione sulla piattaforma regionale open data (www.dati.puglia.it).

Risultati attesi

I risultati attesi sono:

- Qualificazione dell'utilizzo dei dati aperti come strumento di open government.
- Valorizzazione del patrimonio informativo regionale.
- Diffusione e la conoscenza dei dati del portale, anche nell'ottica di favorirne la condivisione tra pubbliche amministrazioni, stakeholders, imprese e cittadini e di promuovere il riutilizzo secondo i principi dell'open data.

R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4	
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione	

3.1.3 Promozione della cultura dell'internazionalizzazione

Esigenza

L'esigenza consiste nel divenire un punto di riferimento per le imprese pugliesi interessate a sviluppare strategie di internazionalizzazione o a proporre le proprie produzioni sui mercati esteri.

Dettaglio

- Pianificazione e realizzazione di un programma di iniziative finalizzato alla diffusione della cultura dell'internazionalizzazione.
- Creazione di un sistema di monitoraggio, finalizzato ad ampliare il bacino di imprese interessate ad investire nell'internazionalizzazione.
- Comunicazione di progetto, attraverso attività di ufficio stampa a supporto delle iniziative, degli eventi programmati e della presentazione dei risultati di progetto, nonché attività di comunicazione sui social e i portali istituzionali.
- Divulgazione delle attività del portale.
- Integrazione con altri siti istituzionali dedicati all'export (EXPORT.GOV.IT, ICE, SACE, SIMEST).

Risultati attesi

I risultati attesi sono:

- Incremento del livello di propensione a internazionalizzarsi delle aziende pugliesi.
- Incremento del bacino di imprese che usufruiscono degli interventi volti a favorire l'internazionalizzazione dei sistemi produttivi messi in campo dalla Regione Puglia.
- Aumento aziende iscritte alla piattaforma.

3.1.4 Gestione della piattaforma informatica e dei servizi connessi alla redazione, valutazione e monitoraggio delle domande di agevolazione relative agli avvisi pubblici promossi dalla Sezione Internazionalizzazione

Esigenza

Creare, gestire, aggiornare e monitorare uno o più sportelli telematici utili a realizzare l'iscrizione, la selezione, l'istruttoria e la prima valutazione automatica delle domande di agevolazione presentate da PMI nell'ambito degli avvisi già attivi e da attivare della Sezione Internazionalizzazione.

Dettagli

L'attività è finalizzata alla progettazione e l'implementazione di un sistema telematico in grado di gestire e monitorare le domande di agevolazione per l'accesso agli incentivi erogati dalla Sezione Internazionalizzazione

I principali interventi previsti sono:

- Definire uno sportello di accesso e prima profilazione dell'impresa;
- Progettare, implementare, gestire ed aggiornare un sistema telematico modulare di redazione ed invio di domande di agevolazione nell'ambito delle misure attive;

R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

- Abilitare il sistema all'acquisizione dei dati da altre piattaforme telematiche con protocolli di scambio dati, quali Inforcamere, Registro Nazionale Aiuti, MIR, etc.
- Progettare, implementare, gestire ed aggiornare un sistema telematico modulare per l'istruttoria delle domande di agevolazione presentate;
- Definire un sistema automatico di informazione e comunicazione con le imprese richiedenti in merito alle procedure a cui si sono candidate;
- Definizione e aggiornamento di n. database da cui estrapolare informazioni sullo stato delle domande.

Risultati attesi

Il principale risultato atteso è la realizzazione di un sistema integrato e modulare in grado di gestire in modo efficiente ed efficace tutte le misure di incentivazione per l'export attivate dalla Sezione Internazionalizzazione.

3.1.4.1.1 Funzionalità di esposizione contenuti e front end

- Identificazione SPID CNS e prima profilazione dell'azienda con indicazione degli Avvisi target;
- Compilazione istanze di agevolazione;
- Upload documenti;
- Pagamento imposta di bollo per la trasmissione delle istanze;
- Richiesta informazioni;
- Servizi interattivi di supporto (Bot).

3.1.4.1.2 Funzionalità di back end per la web analysis

- Protocollo istanze presentate;
- Pre-istruttoria su ammissibilità formale delle imprese istanti;
- Acquisizione e/o trasmissione informazioni da/per altre banche dati o cloud (Infocamere, RNA, MIR, INPS/INAIL, Diogene);
- Pre-istruttoria su valutazione di merito delle domande ammesse mediante elaborazione dati;
- Generazione di flussi di comunicazione automatizzata verso le imprese;
- Gestione delle funzionalità espresse nel front end in base a ruoli e profili utente;
- Implementazione di nuove funzionalità di analisi e monitoraggio dei dati inseriti a seconda delle esigenze di verifica e controllo delle operazioni;
- Attività di rilevazione e monitoraggio dei dati.

3.1.4.1.3 Area riservata

L'area riservata di questa sezione consente alle imprese di verificare le informazioni e lo stato della propria domanda di agevolazione.

3.1.5 Valorizzazione della rete dei pugliesi nel mondo

Esigenza

L'esigenza consiste nel monitorare ed analizzare l'evoluzione e lo sviluppo del fenomeno della mobilità dei pugliesi nel mondo implementando modalità innovative di coinvolgimento, con l'obiettivo inclusivo di valorizzare i soggetti che, a qualunque titolo, vogliono farsi promotori dello sviluppo del territorio pugliese nonché la presenza delle Associazioni di pugliesi nel mondo riconosciute dalla Regione Puglia.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

Dettaglio

Tale azione prevede:

- la realizzazione con cadenza annuale di analisi ed elaborazioni sui dati esistenti sul flusso di partenze dalla Puglia, sui residenti AIRE e più in generale sulla presenza di cittadini pugliesi fuori dai confini regionali;
- il monitoraggio e la mappatura dei pugliesi nel mondo;
- la creazione di una community on line (es. LinkedIn, face book), etc.
- per lo scambio di informazioni, collaborazioni e l'elaborazione di proposte progettuali;
- la creazione di concrete occasioni di scambio e confronto tra le comunità pugliesi all'estero e le imprese pugliesi interessate al mercato estero di riferimento;
- la definizione e la sperimentazione di attività e strumenti innovativi finalizzati a coinvolgere le associazioni di pugliesi nel mondo riconosciute dalla Regione Puglia come antenne da valorizzare nella promozione dell'immagine della Puglia e delle sue produzioni;
- l'attivazione di un sistema di confronto e collaborazione costante, anche attraverso l'uso dei social media e del web, tra il sistema produttivo regionale e la rete dei pugliesi nel mondo.

Risultati attesi

I risultati attesi sono:

- Report ed analisi
- Organizzazione e partecipazione ad eventi tematici
- Rafforzamento del coinvolgimento dei pugliesi nel mondo come elemento di sviluppo della comunità regionale.

3.1.6 Vetrina Export Puglia

Esigenza

Creare una vetrina rappresentativa delle imprese e dei professionisti pugliesi intenzionati ad aumentare il fatturato attraverso l'accesso ai mercati esteri e la stabile operatività sugli stessi, specie in considerazione degli ostacoli determinati dalla situazione pandemica ancora in atto.

Dettaglio

Nella "Vetrina" dovranno confluire tutte le informazioni, in lingua inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo, Portoghese, Russo, Giapponese, Cinese e Arabo relative ad imprese, organizzate per:

- settore di attività (codice ATECO)
- info anagrafiche (partita IVA, ragione e sede sociale, unità produttive, contatti, ecc)
- breve profilo aziendale
- dimensione
- fatturato
- mercati di interesse
- link sito aziendale

R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

- eventuale brochure e/o catalogo prodotti in italiano e inglese

Inoltre, la “vetrina” dovrebbe presentare delle sezioni dedicate a:

- eventi: fiere ed eventi promosse dalla Regione Puglia dove sarà possibile incontrare alcune imprese pugliesi
- risorse: link per accesso a piattaforme internazionali on-line per la promozione all'estero in modalità business to business o business to consumer, a portali di e-commerce, forniti da terze parti, retailer, marketplace o servizi di vendita privata dove sono presenti imprese/prodotti pugliesi
- partnership: modulo di richiesta di partner/fornitura da diffondere alle imprese pugliesi presenti sul per favorire la creazione di partnership tecnologiche

Risultati attesi

I risultati attesi sono:

- Diffusione del Made in Puglia
- Ampliamento delle eccellenze pugliesi nel mondo
- Rafforzamento del coinvolgimento delle imprese pugliesi nella creazione di partnership tecnologiche.

3.2 Servizi richiesti

Per soddisfare i fabbisogni evidenziati l'Amministrazione richiede i servizi descritti nei seguenti paragrafi.

3.2.1 Manutenzione Evolutiva, correttiva ed adeguativa

Vengono richieste le attività di manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva sul Portale dell'Internazionalizzazione, atte a soddisfare i fabbisogni di cui sopra.

In tale prospettiva diversi altri servizi attualmente attivi dovranno confluire in un unico portale dedicato, quali ad esempio:

- Portale dei Pugliesi nel Mondo;
- Sportello per la presentazione delle domande di agevolazione nell'ambito dell'Avviso Titolo IV Internazionalizzazione;

Per la “Vetrina Export Puglia” alcune informazioni potrebbero essere attinte dalle piattaforme con cui la datawarehouse BDI realizzata da InnovaPuglia si interfaccia; altre devono essere necessariamente rese disponibili ed aggiornate dalle aziende interessate (con procedure automatiche di registrazione/alimentazione, o con questionari somministrati).

Va valutata la possibilità di utilizzare il BDI di InnovaPuglia (implementato con le funzionalità richieste) oppure di realizzare un portale ex novo oltre che prevedere la connessione/integrazione con altri siti istituzionali dedicati (es. export.gov.it, sacesimest.it).

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4	
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione	

Manutenzione correttiva ed adeguativa

Vengono richieste tutte le attività di implementazione, manutenzione adeguativa e correttiva relative ai sistemi oggetto di questo progetto. Viene altresì richiesta la gestione di tali attività, mediante apposita piattaforma di Ticketing.

Il RTI dovrà inoltre garantire, nel corso del contratto e nel contesto della manutenzione adeguativa, le necessarie revisioni grafiche atte a fornire miglioramenti e adeguamenti, tenendo anche conto delle normative vigenti in tema di accessibilità.

Orientamenti tecnici ed organizzativi

Si richiede che la manutenzione segua gli orientamenti tecnici e i documenti, di cui qui di seguito si riportano alcuni riferimenti, a titolo semplificativo ma non esaustivo:

- utilizzo delle tecnologie e gli standard più recenti definiti come Recommendation dal W3C
- l'accesso alla piattaforma sarà permesso mediante SPID e/o qualsiasi altro sistema di autenticazione e profilazione richiesto dalla normativa applicabile;
- l'architettura informativa dovrà essere definita sulla base di criteri di semplicità, completezza, affidabilità, solidità, velocità, usabilità e accessibilità, secondo i requisiti dettati dal Decreto del Ministro e le Tecnologie dell'8 luglio 2005 "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 75 del 1 marzo 2005 "Regolamento di attuazione della Legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", dalla Legge n.4 del 9 gennaio 2004 - Legge Stanca sull'accessibilità "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", dalla Circolare 13 marzo 2001, n.3/2001- Dipartimento della Funzione Pubblica "Linee Guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni", dalla Circolare 6 settembre 2001, AIPA/CR/32 "Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili", dal progetto WAI (Web Accessibility Initiative) ed in generale dal consorzio mondiale del W3C (<http://www.w3c.org>), anche con l'ausilio di tecniche di indagine basate sulla soddisfazione degli utenti
- per il design del portale ci si dovrà attenere alle indicazioni fornite dalle linee guida di design per i servizi web della PA, pubblicate, in versione alfa, all'indirizzo design.italia.it; i testi delle linee guida e il codice sorgente del sito, progettato e realizzato dall'AgID, sono disponibili sulla piattaforma Github
- dovrà essere realizzata un'architettura di tipo "responsive web design" - i cui contenuti dovranno essere leggibili a diverse risoluzioni dello schermo e/o tramite diverse periferiche (es. dispositivi mobili, tablet e smartphone, stampa della pagina e del contenuto principale) - i caratteri dovranno essere ridimensionabili
- la specificazione tecnica dovrà avvenire in piena conformità alle "Linee guida per i siti web della PA – R2017.1"; inoltre, sia in fase progettuale sia in fase esecutiva, si dovrà utilizzare un approccio Human-Centred Design (ISO 9241-210) per l'implementazione dell'usabilità per i siti della P.A.
- tutti i componenti, le funzionalità, i servizi ed in generale i sistemi realizzati dovranno essere integrati con la software factory di InnovaPuglia di cui saranno recepite le policy istituzionali e gli standard in uso;

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

- di rispettare le attuali misure minime di sicurezza emanate da AgID, nonché le future normative che saranno emanate in attuazione della Direttiva UE 2016/1148 (Direttiva NIS Network and Information Security);
- di rispettare le linee guida per lo sviluppo del software sicuro nella pubblica amministrazione;
- di rispettare la normativa vigente in tema di tutela dei dati personali (D. lgs. 196/2013 e s.m.i e Regolamento Europeo GDPR General Data Protection Regulation), ivi inclusa la disponibilità ad assumere gli incarichi che derivano dalle attività previste dal Contratto;
- di declinare con la dovuta attenzione gli specifici trattamenti di dati effettuati – con particolare riferimento all'eventuale presenza di "particolari categorie di dati" ex art. 9 Regolamento UE n. 679/2016 - e l'aderenza della fornitura alle prescrizioni del suddetto regolamento anche sotto i profili richiesti dall'art.25 (protezione fin dalla progettazione e per impostazione predefinita) , nonché alle eventuali indicazioni fornite in tal senso dal Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) della Regione Puglia. Tale attività potrà terminare con la redazione di un output documentale.

3.2.2 Content Management

Durante il periodo di validità del contratto il RTI dovrà assicurare, in stretta sinergia e collaborazione con le strutture regionali, l'attività redazionale e di gestione dei contenuti web e di Digital P.R.

Va qui inteso per contenuto web ogni entità di tipo testuale, immagine, video e audio rappresentata in una pagina web o di social media, articolata secondo specifiche esigenze comunicative. Devono considerarsi tali anche i file multimediali.

Per l'espletamento dell'attività ci si dovrà attenere alle Linee Guida per i redattori del portale ed in particolare alle raccomandazioni Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 studiate per rendere i contenuti del Web maggiormente accessibili alle persone con disabilità, tra cui la cecità e l'ipovisione, la sordità e la perdita di udito, limitazioni cognitive e dell'apprendimento, ridotte capacità di movimento, disabilità della parola, fotosensibilità e combinazioni di queste.

Il Servizio consiste quindi nel supporto redazionale per la definizione dei contenuti del portale, con riferimento all'intero ciclo di vita di tali informazioni da pubblicare, basandosi su un pool di figure professionali specializzate messe a disposizione dal RTI, anche abilitate al servizio da remoto, deputate a svolgere le attività di supporto necessarie.

A tal fine, la struttura redazionale così definita avrà il compito - sotto il diretto coordinamento della Sezione Internazionalizzazione della Regione Puglia - di realizzare e gestire i contenuti sul portale e sui canali social secondo le politiche, le strategie e gli standard stabiliti dalla struttura organizzativa regionale. In particolare:

- Realizzazione di contenuti pagine (notizia, pagina generica, di orientamento, schede prestazione/servizio, di approfondimento)
- Realizzazione di contenuti multimediali: fotogallery, video, schede di infografica, immagini a corredo delle pagine, immagini e contenuti per i canali social (Fb, Tw, YT)
- Realizzazione di contenuti per l'assistenza all'utente nella navigazione (video tutorial sull'utilizzo del portale, FAQ, guide, manuali e infografica)

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

- Presidio del ciclo di lavorazione delle richieste nella procedura per la pubblicazione.
- Aggiornamento Home page.
- Valutazione impatto delle novità normative sulle singole pagine informative del portale dal punto di vista dei testi (analisi impatto e proposte di aggiornamento al Servizio Comunicazione Esterna)
- Manutenzione e implementazione del dizionario TAG redazionali (adeguamento parole chiave – TAG redazionali).
- Manutenzione e implementazione del glossario termini e acronimi.
- Creazione nuove pagine e revisione nell'architettura informativa multidimensionale (pagine, servizi, modulistica, dimensioni semantiche, competenze amministrative) a valle della valutazione impatto delle novità normative sulle singole pagine informative del portale dal punto di vista dell'architettura.
- Creazione e revisione sezioni di alberatura generale.
- Aggiornamento della classificazione delle dimensioni semantiche (Temi, Utenti, Spazio, Tempo, Fondi e gestioni, Tag redazionali).
- Elaborazione linee guida di revisione della nomenclatura dei servizi.
- Raccolta dati e feedback utenza, report e proposte migliorative.
- Presidio sulle attività di rilascio dei nuovi servizi.
- Proposte di pubblicazione di Notizie e di pagine informative sui servizi telematizzati esposti sul portale.
- Presidio delle versioni responsive sui device mobili e proposte migliorative.
- Attività di analisi dati e feedback utenza.
- Monitoraggio dati social.
- Redazione report periodici per il Servizio Comunicazione Esterna ed il management regionale (analisi statistica, analisi semantica e monitoraggio social).
- Elaborazione presentazioni e relazioni per il Servizio Comunicazione Esterna ed il management regionale.
- Elaborazione proposte questionari periodici.
- Elaborazione proposte evolutive della console analitica.

Fra le principali attività che saranno svolte dalla componente esterna della struttura di gestione dei contenuti, vi è l'affiancamento e la formazione del personale interno in merito agli standard ed ai nuovi strumenti di pubblicazione.

Tale affiancamento è finalizzato alla progressiva internalizzazione delle competenze ed alla progressiva autonomia nella conduzione delle attività redazionali. La configurazione del gruppo redazionale esterno prevede l'impiego di 2 risorse full time in un'ottica di copertura del servizio per una finestra temporale dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, oltre ad esigenze straordinarie non preventivabili.

3.2.3 Conduzione applicativa

La Gestione applicativa riguarda le componenti software oggetto di rilascio nel corso dell'incarico generato dal presente Piano dei Fabbisogni

Il servizio include:

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

- il mantenimento del livello prestazionale dei sistemi coinvolti, anche attraverso attività di monitoraggio e tuning degli stessi
- attività di migrazione dei sistemi su apparati differenti
- attività di Backup-Restore
- l'installazione e la configurazione degli ambienti
- l'analisi almeno bimestrale dei log dei sistemi ed invio a Regione Puglia di un report sugli esiti dell'analisi dei log
- l'installazione, la configurazione e la gestione degli RDBMS al fine di mantenere elevate prestazioni
- l'aggiornamento della documentazione tecnica ed operativa
- l'ottimizzazione delle performance delle applicazioni e dei Database
- il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni delle applicazioni realizzare ed esistenti
- l'installazione, la configurazione e la gestione dei sistemi operativi
- attività di fasatura (tuning) dei sistemi operativi
- attività di upgrade dei sistemi

3.2.4 Supporto specialistico

Il RTI dovrà fornire un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza basate su Contact Center, cioè su comunicazioni multicanale sia in entrata che in uscita. La fornitura ha lo scopo di disporre strumenti e informazioni per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace e per verificare costantemente la qualità del servizio erogato.

Dovrà essere consentita la visualizzazione analitica e sintetica, attraverso report, di tutte le segnalazioni effettuate, delle soluzioni adottate e dei tempi di risoluzione, Il Servizio dovrà essere garantito tutti i giorni lavorativi durante l'orario d'ufficio, tramite presidio o tele-intervento.

Il servizio è finalizzato anche allo sviluppo di abilità e conoscenze con particolare riferimento all'utilizzo e alla gestione delle applicazioni del sistema oggetto della richiesta e alla realizzazione di componenti e funzionalità nuove. L'attività comprende affiancamento sul posto di lavoro, partecipazione a corsi di addestramento specifici per la piattaforma tecnologica utilizzata.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito l'elenco dei servizi previsti nel contratto SPC Lotto 4 che l'amministrazione può scegliere selezionandoli dalla tabella conclusiva.

4.1 Servizi di sviluppo

I servizi di sviluppo sono i seguenti:

- L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web
- L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di APP

4.1.1 L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web

Realizzazione ex-novo, evoluzione e/o reingegnerizzazione di siti, portali, applicazioni web e siti mobile

Il servizio comprende le attività necessarie per la realizzazione ex-novo, l'evoluzione e/o la reingegnerizzazione di siti, portali, applicazioni web e siti mobile.

È previsto lo staffing dei team secondo un mix specifico in funzione del ciclo di sviluppo prescelto (Realizzativo/Completo).

Il servizio è così suddiviso:

- L4.S1.1 Ciclo Completo (FP)
- L4.S1.2 Ciclo Realizzativo (FP)
- L4.S1.1bis Ciclo Completo (gg/pp)
- L4.S1.2bis Ciclo Realizzativo (gg/pp).

4.1.2 L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di APP

Realizzazione ed evoluzione di APP per dispositivi mobili, come smartphone e tablet

Il servizio ha come obiettivo la realizzazione e l'evoluzione di APP per dispositivi mobili, come smartphone e tablet; in via generale, si distinguono le seguenti tipologie di APP:

- **Informative** - applicazioni a finalità puramente divulgativa dei servizi dell'Amministrazione
- **Dispositive** - applicazioni che consentono la fruizione dei servizi istituzionali attraverso i canali mobile sopra indicati.

4.2 L4.S5 - Manutenzione Correttiva/Adeguativa di siti web, portali, applicazioni web e APP

Garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali, applicazioni web e APP

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa si pone l'obiettivo di garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali, applicazioni web e APP realizzati e non coperti da garanzia, ovvero presi in carico ad inizio contratto, nell'ottica di assicurarne la piena operatività.

Il servizio è così suddiviso:

- L4.S5.1 Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web
- L4.S5.2 Manutenzione adeguativa siti web, portali e applicazioni web

4.3 Servizi di Gestione

I servizi di gestione sono i seguenti:

- L4.S3 Content Management
- L4.S4 Gestione Operativa
- L4.S6 Conduzione Applicativa

4.3.1 L4.S3 - Content Management

Supporto tecnico redazionale e di gestione dei contenuti dei siti/portali/app con riferimento all'intero ciclo di vita dei contenuti

Il Servizio consiste nel supporto tecnico redazionale e di gestione dei contenuti con riferimento all'intero ciclo di vita dei contenuti; in particolare, le attività sono così categorizzabili:

- supporto alla creazione e gestione del modello dei contenuti e dei workflow redazionali
- classificazione e archiviazione dei contenuti
- pubblicazione, profilazione e attivazione dei contenuti e degli utenti.

4.3.2 L4.S4 - Gestione Operativa

Gestione di tutti gli aspetti tecnologici, funzionali, applicativi e di CMS (as a service), connessi all'erogazione di siti, portali, applicazioni web e APP mediante il Centro Servizi

Il servizio prevede le seguenti attività:

- messa a disposizione di infrastrutture logistiche e sistemistiche necessarie ad ospitare i siti/portali delle Amministrazioni committenti, nell'ambito del Centro Servizi e loro conduzione tecnica ed operativa (in esercizio)
- erogazione di una piattaforma di CMS "as a service" e relativa gestione.

Il servizio è così suddiviso:

- L4.S4.1 Gestione Operativa (fascia Base)
- L4.S4.1a Gestione Operativa (fascia Base) Servizio Aggiuntivo
- L4.S4.2 Gestione Operativa (fascia Media)
- L4.S4.2a Gestione Operativa (fascia Media) Servizio Aggiuntivo

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni Portale regionale dell'Internazionalizzazione - versione 1.1 del 31/03/2021	<p>Regione Puglia – Sezione Internazionalizzazione</p> 

- L4.S4.3 Gestione Operativa (fascia Alta)
- L4.S4.3a Gestione Operativa (fascia Alta) Servizio Aggiuntivo

4.3.3 L4.S6 - Conduzione Applicativa

Attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione in esercizio di quanto sviluppato, gestito e mantenuto in ambito al Lotto 4

Il servizio di conduzione applicativa comprende attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione in esercizio di quanto sviluppato, gestito e mantenuto in ambito al Lotto 4.

Particolare rilevanza assume, ai fini dell'erogazione del presente servizio, l'organizzazione da parte dell'Aggiudicatario del servizio di Help desk.

4.4 L4.S7 - Supporto Specialistico

Risorse specialistiche sugli ambiti della fornitura del Lotto 4 con riferimento alla molteplicità di tematiche tecnologiche e funzionali specifiche

Il servizio consente all'Amministrazione committente di usufruire di risorse specialistiche sugli ambiti della fornitura del Lotto 4 con riferimento alla molteplicità di tematiche tecnologiche e funzionali specifiche; a tal fine, l'Amministrazione può individuare attività puntuali collegate ai servizi base acquisiti oppure raccogliere le esigenze di supporto sull'arco temporale della fornitura, pianificandole successivamente secondo i propri processi interni.

4.5 Servizi selezionati dall'amministrazione

Cod. Serv.	Nome Servizio	Servizio selezionato	Periodo Da	Periodo A
L4.S1	Progettazione sviluppo MEV rifacimento portali siti e applicazioni web	X	2021	2022
L4.S2	Progettazione sviluppo MEV rifacimento di APP	X	2021	2022
L4.S3	Content management	X	2021	2022
L4.S4	Gestione Operativa			
L4.S5	Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni web	X	2021	2022
L4.S6	Conduzione applicativa	X	2021	2022
L4.S7	Supporto specialistico	X	2021	2022