



**Progetto appalto servizi/forniture  
(art. 41 comma 12 del Dlgs. n. 36/2023)**

**1. PREMESSE:**

L'art. 1 della Legge regionale 16 aprile 2024, n. 10 "Interventi a sostegno dei progetti a beneficio comune" (di seguito anche "Legge regionale") prevede che la Regione, in conformità con gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile ai sensi della risoluzione dell'Assemblea Generale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) del 25 settembre 2015, e nell'ambito della Strategia Regionale per lo Sviluppo Sostenibile approvata con Deliberazione consiliare n. 80 del 20 luglio 2020, riconosca e valorizzi le finalità di beneficio comune perseguite dalle società benefit e dalle imprese ESG (Environmental, Social, Governance) operanti sul territorio regionale a sostegno dei progetti iscritti nel registro regionale dei progetti a beneficio. Ai sensi della citata Legge regionale, le società benefit sono quelle che, oltre al perseguimento del fine di lucro, perseguono finalità di beneficio comune in modo responsabile e sostenibile, mentre le imprese ESG sono quelle che redigono la rendicontazione di sostenibilità o effettuano investimenti volti alla sostenibilità ambientale, responsabilità sociale e qualità della governance.

Agli artt. 4 e 5 della sopracitata Legge regionale si dispone l'istituzione di un Elenco regionale delle società benefit e delle imprese ESG (nel seguito "Elenco") e di un Registro dei progetti a beneficio comune (nel seguito "Registro"). Il compito della gestione di tale "Elenco" e "Registro" è stato assegnato alla Direzione Industria Artigianato Commercio e Servizi e Internazionalizzazione delle Imprese, mentre, con DGR n. 1264 del 05 novembre 2024 la Direzione ICT, Agenda Digitale e SOS affidamento servizi e forniture ICT è stata incaricata della realizzazione, in conformità con le disposizioni di cui all'art. 7 della L.R. n. 10/2024, della piattaforma digitale.

Per tale ragione sussiste l'esigenza da parte della Direzione ICT, Agenda Digitale e SOS affidamento servizi e forniture ICT di acquisire una fornitura di servizi finalizzati alla progettazione, realizzazione, implementazione e gestione di una Piattaforma digitale della Regione del Veneto, destinata alla pubblicazione del Registro delle società benefit, delle imprese ESG e dei progetti a beneficio comune, mediante procedura di gara sopra soglia comunitaria.

Tale procedura è stata prevista nel Programma Triennale servizi, forniture della Regione del Veneto (DGR n. 82/2024 e ss. mm. ii.) e reca il codice CUI n. S80007580279202400110 e CUP n. H77H24001720002.

## 2. OGGETTO:

La Regione del Veneto intende selezionare un operatore economico, mediante procedura aperta telematica, ex art. 71 D.lgs. n. 36/2023, per la fornitura di un servizio integrato di progettazione, realizzazione, lancio e gestione di una Piattaforma digitale destinata alla pubblicazione del Registro delle società benefit, delle imprese ESG e dei progetti a beneficio comune che consenta:

➤ in relazione alla progettazione e realizzazione informatica della Piattaforma:

- l'informazione e l'aggiornamento sulla Legge, le Società, le Imprese, i Progetti, le Buone Pratiche e, più genericamente, di aggiornamenti e contenuti condivisi con la Regione per la pubblicizzazione della Legge e della Piattaforma;
- l'iscrizione, il funzionamento e la tenuta dell'Elenco regionale delle società benefit e delle imprese ESG con modalità automatiche;
- l'iscrizione, il funzionamento e la tenuta del Registro dei progetti a beneficio comune con modalità automatiche;
- l'iscrizione dei Progetti con modalità automatiche;
- la descrizione approfondita di ciascun Progetto e delle opportunità di collaborazione tra Società, Imprese e Progetto stesso;
- la negoziazione, sottoscrizione e notarizzazione di accordi digitali di collaborazione sicuri, trasparenti, efficienti ed immutabili tra realizzatori di Progetti e Società ed Imprese iscritte all'Elenco;

➤ in relazione al lancio e alla gestione della Piattaforma e dei profili social media ad essa collegati:

- l'Help Desk su eventuali malfunzionamenti della Piattaforma finalizzato a Società, Imprese e realizzatori di Progetti;
- la manutenzione correttiva della Piattaforma;
- Servizio di manutenzione evolutiva per il periodo rimanente dall'avvio della piattaforma
- la formazione sul funzionamento della Piattaforma;
- il Customer Care su Elenco, Registro e funzionamento della Piattaforma finalizzato a utenti e potenziali utenti della Piattaforma stessa;
- una gestione "omnicomprensiva" della Piattaforma e dei social media collegati, che preveda il totale outsourcing delle attività ferma la supervisione della Regione;
- la progettazione e realizzazione di un piano di Content Marketing finalizzato alla pianificazione di contenuti sia di aggiornamento di Piattaforma e Social che finalizzati al lancio e alla crescita della notorietà e della reputazione della Legge, della Piattaforma e dei servizi digitali realizzati attraverso la Piattaforma stessa.

Il servizio in oggetto è riconducibile alla categoria CPV 72500000-0.

Il luogo principale di esecuzione del servizio è la Regione del Veneto (Codice NUTS ITH3).

**DURATA:** 36 mesi

**LOTTO UNICO:** l'interconnessione delle prestazioni richieste, nonché la necessità di un approccio unitario nella gestione del servizio, comporterebbero un maggiore frazionamento delle risorse e un aumento dei costi complessivi in caso di suddivisione in lotti della presente procedura, con effetti negativi sulla qualità e sull'efficacia del servizio stesso. Inoltre, la natura integrata delle attività previste richiede una gestione centralizzata e coordinata, che sarebbe difficile da garantire in caso di suddivisione in lotti. Pertanto, si ritiene che la procedura a lotto unico migliori l'efficienza operativa e garantisca un livello di servizio omogeneo e coerente con gli obiettivi prefissati.

**RUP PROGRAMMAZIONE ED ESECUZIONE CONTRATTO:** Dott. Idelfo Borgo

### 3. QUADRO ECONOMICO:

Di seguito prospetto economico degli oneri necessari per l'acquisizione del servizio:

(prospetto economico degli oneri complessivi necessari per l'acquisizione del servizio/fornitura)			
A - IMPORTO A BASE DI GARA			
A1	Importo a base di gara	266.393,44	€
A2	Importo oneri di sicurezza	0	€
A3	Totale complessivo	266.393,44	€
B - SOMME A DISPOSIZIONE			
B1	Iva 22% su importo A3	58.606,56	€
	Totale somme a disposizione	58.606,56	€
	<b>TOTALE QE DI APPALTO</b>	<b>325.000,00</b>	<b>€</b>

I costi da interferenza sono quantificati pari a zero trattandosi di servizi di natura intellettuale e di servizi svolti da remoto (determinazione ex Avcp – ora Anac – n. 3/2008). Trattandosi di servizi di natura intellettuale, ai sensi dell'art. 108, comma 9, del nuovo Codice D.Lgs n. 6/2023, non sussiste l'obbligo di indicare in offerta economica i costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

### 4. SERVIZI E SPECIFICHE TECNICHE:

La Piattaforma online su internet, in lingua italiana, operativa 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno per la durata contrattuale, deve almeno:

- a.** rispettare la normativa e i riferimenti AGID, quali le linee guida di design, le linee guida di accessibilità, le linee guida per lo sviluppo sicuro del codice ed essere progettata con i paradigmi di security by design e privacy by design, garantendo un'interfaccia utente *user-friendly* e responsiva, che consenta l'utilizzo dei sistemi operativi, browser più diffusi (Microsoft Edge, Google Chrome, Safari).
- b.** essere fornita con licenza d'uso a tempo indeterminato, tranne per le componenti progettate con l'uso di software open source. Eventuali ulteriori codici sviluppati ad hoc dovranno essere rilasciati con licenza d'uso a tempo indeterminato mentre tutti i dati inseriti nella Piattaforma durante l'erogazione del Servizio da parte dell'Appaltatore e/o di terze parti sono e rimarranno, nel rispetto del GDPR, di proprietà della Regione del Veneto;
- c.** comprendere una funzione di CMS (Content Management System) atto al caricamento, alla manutenzione e alla gestione dei contenuti della Piattaforma che dovrà essere compatibile con gli standard usati in Regione del Veneto;
- d.** L'accesso e l'autenticazione alla piattaforma deve avvenire tramite il sistema della Regione del Veneto denominato MYID (che comprende la possibilità di utilizzare SPID, CIE/CNS, ecc).
- e.** prevedere le funzionalità atte ad assicurare la negoziazione, la sottoscrizione e la notarizzazione di accordi vincolanti tra Progetti e Società/Imprese anche su blockchain attraverso piattaforme di terze parti collegate alla Piattaforma a mezzo API (*Application Programming Interface*);
- f.** prevedere la possibilità di collegarsi con API ad archivi nella disponibilità della Regione del Veneto al fine di verificare le dichiarazioni effettuate in sede di registrazione da parte di Società e Imprese;

- g. permettere, attraverso un sito tematico realizzato attraverso funzioni di Piattaforma, la descrizione del Progetto, il territorio di riferimento, le finalità di Beneficio Comune perseguite e le modalità con cui si intendono coinvolgere nella proposta e nella realizzazione di Progetti le Società, le Imprese e gli enti;
- h. consentire la ricerca sui Progetti registrati quantomeno sui territori;
- i. permettere il caricamento in Piattaforma da parte dei Proponenti dei progetti e delle relazioni di: (i) di avvio; (ii) sullo stato di avanzamento annuale; (iii) di chiusura comprensiva dell'impatto generato sul territorio;
- j. essere conforme al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) come da Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/4/2016 recepito nella legislazione italiana a mezzo D.L. 10/8/2018, n. 101;
- k. essere conforme a quanto definito nella legge regionale n. 10/2024 "Interventi a sostegno dei progetti beneficio comune" e nel regolamento stabilito con la successiva Deliberazione della Giunta Regionale n. 1264 del 05 novembre 2024;
- l. proporre un set di indicatori chiari, misurabili e pertinenti per valutare l'impatto del progetto nel contesto sociale di riferimento (come ad esempio gli indicatori ESRS proposti dall'EFRAG). Nella fattispecie tali indicatori dovranno essere definiti in modo da monitorare l'efficacia e i benefici derivanti dall'implementazione del progetto, con particolare attenzione agli effetti su inclusione sociale, miglioramento dei servizi per i cittadini e sostenibilità e per agevolare le Aziende che vogliono investire nei progetti affinché possano rendicontare nei loro bilanci in modo più semplice gli impatti positivi che hanno generato sull'ambiente e nella società. Inoltre, il Fornitore dovrà sviluppare cruscotti interattivi e intuitivi per la visualizzazione e l'analisi dei dati raccolti, garantendo la possibilità di estrapolare report periodici. Gli indicatori e i cruscotti dovranno essere proposti nell'offerta tecnica di gara, ma saranno concordati con il Committente durante la fase iniziale del progetto e aggiornati in base alle necessità emerse nel corso delle attività.

## 1. SERVIZI RICHIESTI

### Help desk e manutenzione correttiva

Dovrà essere messa a disposizione, una volta avviata la piattaforma, un servizio di "**contact center**" in lingua italiana, presso una propria sede per la ricezione, la presa in carico e lo smistamento di malfunzionamenti e interventi di manutenzione correttiva della Piattaforma.

Per **Manutenzione Correttiva** si intende la sistemazione di eventuali malfunzionamenti che si manifestano sulla Piattaforma e prevede il ripristino delle funzionalità a fronte di anomalie e/o problemi.

In particolare il Concorrente dovrà mettere a disposizione:

- almeno tre canali di contatto: telefono, email e ticketing system secondo modalità da dettagliare nell'Offerta Tecnica;
- garantire un *Service Level Agreement* (SLA) minimo strutturato come di seguito seguito:
  - disponibilità del servizio: giorni feriali 8-13 e 14-20;
  - tempi di risposta ai malfunzionamenti:
    - (i) malfunzionamenti bloccanti: intervento entro 6 ore lavorative dalla segnalazione del Cliente. Un malfunzionamento è considerato "bloccante" quando impedisce completamente l'utilizzo della Piattaforma;
    - (ii) altri malfunzionamenti: intervento entro 12 ore lavorative dalla segnalazione;
- procedure di Escalation: in caso di mancato rispetto dei tempi di intervento previsti, la Regione potrà contattare l'Amministratore di cui dovranno essere forniti il numero di cellulare e la email.

### Servizio di manutenzione evolutiva

Al termine dello sviluppo e collaudo del software dovrà essere fornito un servizio di manutenzione evolutiva volto a supportare l'aggiornamento e il miglioramento continuo del sistema in risposta a nuove esigenze operative, normative o tecnologiche. Il servizio comprenderà l'analisi, la progettazione e l'implementazione di nuove funzionalità, l'ottimizzazione delle prestazioni e l'adeguamento alle modifiche del contesto operativo. Il Fornitore dovrà fornire un piano di manutenzione evolutiva, concordato con il Committente, che includa priorità, tempistiche e modalità di gestione delle richieste. È richiesta la disponibilità di un sistema di

tracciamento per monitorare lo stato delle attività di manutenzione e garantire una comunicazione trasparente ed efficace.

Per il servizio di manutenzione evolutiva devono essere garantiti almeno n. 20 giorni FTE/anno, per un totale di n. 60 giorni FTE.

### **Formazione interna**

Dovrà essere garantito un programma di formazione all'uso della Piattaforma in lingua italiana di durata minima effettiva di una giornata ripetibile sino ad un massimo di tre sessioni formative, fatta salva l'offerta migliorativa presentata; dovrà essere prevista inoltre la videoregistrazione del corso ed essere messa a disposizione del committente. Il programma dovrà essere tenuto preferibilmente in presenza presso sede identificate e a carico dalla Regione da personale specializzato del Concorrente. Il programma di formazione dovrà essere avviato entro 30 (trenta) giorni solari dalla data in cui la Piattaforma sarà online.

### **Customer Care**

Dovrà essere fornito un servizio di customer care in lingua italiana allo scopo di fornire assistenza e supporto a Società, Imprese e realizzatori di Progetti sia registrati che interessati alla registrazione. Il servizio di Customer Care dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00. Il servizio potrà essere contattato almeno con telefono ed email ai recapiti che i Concorrenti dovranno dichiarare nell'Offerta Tecnica. Il servizio di Customer Care fornirà informazioni e assistenza su:

- funzionamento e contenuti della Piattaforma;
- modalità e benefici dell'iscrizione all'Elenco e al Registro;
- difficoltà operative riguardanti: la Registrazione all'Elenco e al Registro, l'utilizzo degli account di Società, Imprese e Progetti, la negoziazione e sottoscrizione di accordi digitali tra Società/Imprese e Progetti;
- reclami, feedback e suggerimenti per il miglioramento della Piattaforma e del Servizio.

Il servizio di customer care dovrà rispondere alle richieste degli utenti entro i seguenti tempi:

- telefono: Risposta immediata durante gli orari di apertura;
- email: Risposta entro 24 ore lavorative dalla ricezione della email.

Dovrà essere fornito un servizio di gestione dei contenuti della Piattaforma che prevede di:

- a. ideare, realizzare e caricare i contenuti di tutte le sezioni del menù della Piattaforma sin dall'avvio della stessa (set-up);
- b. aggiornare i contenuti della Piattaforma per la durata dell'appalto;
- c. realizzare, laddove utile, la grafica a supporto o integrazione dei contenuti della Piattaforma.

I contenuti di cui al presente articolo dovranno essere proposti alla Regione per autorizzazione e appariranno alla Regione.

### **3.6 Gestione dei contenuti dei social media**

Il Concorrente dovrà avviare e gestire i contenuti dei profili social media riconducibili alla Piattaforma sui vari Social Network (Facebook, Instagram, LinkedIn, ecc... nel seguito i "Social"). Il concorrente, in relazione a ciascuno di detti Social, dovrà:

- a. avviare il profilo realizzando i relativi contenuti;
- b. ideare, realizzare e caricare contenuti su ciascun social customizzando il contenuto stesso sia in termini tecnici che di messaggio in relazione a ciascuna piattaforma;
- c. realizzare, laddove utile, grafica a supporto o integrazione dei contenuti. I contenuti di cui al presente articolo dovranno essere proposti alla Regione per autorizzazione e appariranno alla Regione.

Sarà anche avviato un profilo su YouTube su cui l'Appaltatore caricherà video realizzati da terzi e proposti dalla Regione in sintonia con i principi, i valori e i contenuti della Legge e della Piattaforma.

### **3.7 Piano di Content Marketing**

Nel periodo di validità dell'Appalto, dovranno essere realizzati tre piani di Content Marketing, uno per ogni anno di durata dell'Appalto. Ciascun piano annuale avrà la finalità di gestire:

1. i contenuti ordinari di aggiornamento di Piattaforma e Social;

2. i contenuti finalizzati al lancio e alla crescita della notorietà e della reputazione della Legge, della Piattaforma e dei servizi digitali realizzati attraverso la Piattaforma stessa.

L'Appaltatore si occuperà di tutte le fasi di progettazione e realizzazione del Piano, dalla strategia alla creazione e distribuzione dei contenuti sino all'analisi dei risultati. Il Piano annuale dovrà essere preventivamente proposto dall'Appaltatore alla Regione che dovrà autorizzarlo. Ciascun Piano dovrà prevedere:

- a. la definizione degli obiettivi di comunicazione e target;
- b. la strategia di attuazione;
- c. i canali di distribuzione;
- d. le tipologie di contenuti creati e la frequenza di pubblicazione. Il Concorrente nell'Offerta Tecnica dovrà descrivere dettagliatamente, anche con esempi, come intende gestire e realizzare i piani annuali garantendo i requisiti minimi e proponendo eventuali migliorie.

## 2. TEMPI E RISORSE

Dovrà essere fornito un adeguato e dettagliato cronoprogramma delle attività sulla base dei servizi richiesti, indicando le tempistiche di realizzazione e rilascio della Piattaforma.

I tempi di realizzazione della piattaforma non devono essere superiori a n. 6 mesi.

Il progetto dovrà essere sviluppato secondo un cronoprogramma dettagliato che definisca chiaramente le attività, le tempistiche e le risorse necessarie per ciascuna fase del lavoro. Specificatamente per la realizzazione della piattaforma il cronoprogramma dovrà includere almeno le seguenti fasi: analisi dei requisiti, progettazione, sviluppo, test, implementazione e collaudo finale. Per ciascuna fase, il Fornitore dovrà indicare i tempi stimati di completamento e i principali deliverable attesi. Sarà inoltre richiesto di prevedere milestone intermedie per consentire verifiche periodiche dello stato di avanzamento.

## 5. REQUISITI AMMISSIONE CONCORRENTI:

Requisiti idoneità professionale:	Iscrizione nel Registro delle imprese oppure nell' Albo delle imprese artigiane presso una Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura (CCIAA), per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara. Per l'Operatore Economico di altro Stato membro, non residente in Italia: iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli altri stati membri di cui all'Allegato II.11 del Codice.
Capacità tecnico professionale:	Aver realizzato nel triennio 2022, 2023, 2024 servizi analoghi al presente appalto a favore di Enti pubblici o privati, di importo pari o superiore al valore complessivo stimato per l'appalto in oggetto dato dalla somma degli importi complessivi (IVA esclusa) dei singoli contratti per il periodo considerato.
Capacità economico-finanziaria:	non richiesto

## 6. REQUISITI MIGLIORATIVI DELL'OFFERTA

<b>CRITERIO AGGIUDICAZIONE PROPOSTO</b>	Offerta economicamente più vantaggiosa	
<b>ELEMENTI DI VALUTAZIONE</b>		Punteggio massimo
	Offerta Tecnica	75
	Offerta Economica	25
	Totale	100
<b>CRITERI PREMIALI DA APPLICARE ALLA VALUTAZIONE TECNICA DELLE OFFERTE</b>		Peso
A) Architettura e funzionalità della Piattaforma		35
B) Servizi		20
C) Tempi e risorse		20
Totale criteri offerta tecnica		75

F.to. Ing. Paolo Barichello

Direttore Unità Organizzativa Sistemi Informativi, Servizi e tecnologie della Direzione Ict, Agenda Digitale e Sos Affidamento servizi e forniture Ict

Porto Marghera, 10.12.2024