

# ALLEGATO A

## CAPITOLATO TECNICO

### SERVIZIO DI SVILUPPO DEL NUOVO SITO PROMOFIRENZE

nome del sito: [www.promofirenze.it](http://www.promofirenze.it);

#### 1. PREMESSA

PromoFirenze ha attualmente il proprio sito, sviluppato in Wordpress, in hosting sui server di Aruba, con funzioni principalmente di carattere informativo. L'obiettivo finale che vogliamo raggiungere attraverso la pubblicazione del presente avviso è di selezionare un operatore economico in grado di supportarci nel restyling grafico e tecnico del sito allo scopo di migliorarne efficacia comunicativa, promuovendo in maniera più efficace i servizi e le attività poste in essere dall'Azienda a favore delle imprese del territorio e, soprattutto, nella creazione di un BackOffice dotato di nuove funzionalità volte a renderlo uno strumento di lavoro efficiente ed efficace sia per i clienti di PromoFirenze che per lo staff interno all'azienda.

Inoltre, il nuovo sito dovrà avere la possibilità di gestire i contenuti di alcune sezioni anche in lingua inglese.

#### 2. PRESENTAZIONE DI PROMOFIRENZE

PromoFirenze, azienda speciale della Camera di Commercio di Firenze, è specializzata a supportare le imprese sulle tematiche di:

- Avvio e sviluppo di impresa
- Internazionalizzazione
- Finanza agevolata
- (WorkInFlorence) Meeting center
- Altri progetti settoriali (esempio: digitale, turismo, restauro, ecc.)

È membro della rete europea Enterprise Europe Network.

Tra le attività principali di PromoFirenze ci sono:

- Attività di consulenza alle imprese (avvio di impresa, finanza agevolata, internazionalizzazione);
- Organizzazione di seminari e attività di formazione su tematiche connesse alla natura di PromoFirenze;
- Organizzazione di eventi espositivi, di immagine;
- Organizzazione di eventi business (incontri di affari tra aziende, accogliimento delegazioni estere, etc.).

#### 3. LE SEZIONI DEL SITO

Fermo restando che PromoFirenze è anche interessata a recepire proposte su eventuali strutturazioni diverse, a grandi linee, la struttura del sito potrebbe essere la seguente:

HOME PAGE:

1. Ticker a scorrimento in alto con news e aggiornamenti cliccabili (passando il mouse il ticker si ferma)
2. BOX Chi siamo a centro pagina (pagina statica in italiano e inglese)

3. BOX Cosa facciamo a centro pagina (pagina statica in italiano e inglese)
4. Menu a tendina orizzontale (solo italiano)
  - CHI SIAMO
    - Storia
    - Mission & vision
    - Le reti (Camere nazionali, camere estere, EEN)
  - INTERNAZIONALIZZAZIONE
    - Exporthub (descrizione servizio, link a modulo richiesta contatto/servizio)
    - Servizi EEN (descrizione servizio, link a modulo richiesta contatto/servizio)
    - Progetti/eventi (Buywine, B2B, Restauro, altro)
    - Eventi passati (foto, registrazioni seminari)
  - SERVIZIO NUOVE IMPRESE
    - Descrizione servizio
    - Link a modulo richiesta contatto/servizio;
    - Consulenze commercialisti/consulenze notai
  - FINANZIAMENTI
    - Descrizione servizio
    - Link a modulo richiesta contatto/servizio
    - Eventuali news con schede bandi aperti
  - MEETING CENTRE
    - Descrizione spazi con foto
    - Link per contatto
    - I nostri eventi (foto e descrizioni eventi recenti)
  - NEWS
    - Link a schede o bandi progetti/seminari
  - AREA UTENTI
    - Inserisci credenziali
    - Il tuo profilo
    - La tua attività con PromoFirenze
    - I tuoi eventi
    - I tuoi documenti
5. Area News
  - Posizionata sotto il menu a tendina, consente di dare visibilità a 2 o 3 eventi, seminari, progetti
6. Calendario
  - Posizionato sotto le news con possibilità di cliccare sulla data e visualizzare l'evento in programma
7. Colophon
  - Dove siamo (con mappa)
  - Amministrazione trasparente (mantenere struttura attuale)
  - Webmail (per utente interno) / accesso CRM per utente interno
  - Accesso utenti
  - Area stampa
  - Link a social
  - Disclaimer & Privacy
  - Le nostre reti
  - Contatti (organigramma, lo staff)

#### **4. NUOVE FUNZIONALITA' BACKOFFICE LATO UTENTE ESTERNO "CLIENTE"**

Tra le nuove funzionalità del sito deve essere prevista la possibilità per l'utente/cliente di iscriversi al sito, con l'obiettivo di:

- Profilarsi per identificare in modo più mirato le iniziative di suo interesse permettendo a PromoFirenze, attraverso ricerche/analisi sui dati inseriti, di offrire servizi ancora più personalizzati;
- Iscriversi in modo semplice, direttamente on-line, a webinar, eventi, progetti promozionali o altro;
- Scegliere che tipo di consenso dare a PromoFirenze relativamente alla privacy per all'invio di informative generiche o mirate a mezzo mail;
- Gestione diretta da parte del cliente/utente della propria area riservata, in cui sarà possibile:
  - o Visualizzare/modificare la propria anagrafica
  - o Visualizzare/modificare le autorizzazioni per la privacy
  - o Visualizzare/modificare le schede di adesione a iniziative e progetti;
  - o Accedere ad un'area contenuti riservata (contratti, documenti, etc.);
  - o Richiedere un contatto con un determinato ufficio;
  - o Altro.

## 5. IPOTESI PROCEDURA AREA UTENTE

L'utente/cliente può accedere ai servizi di PromoFirenze con due modalità:

- loggandosi direttamente dall'home page e in quel caso, se l'utente è già inserito nel sistema, con il login potrebbe trovarsi in evidenza le notizie per le quali ha chiesto di essere aggiornato (prevedere opzione recupero credenziali per smarrimento);
- direttamente all'interno della pagina dedicata a un servizio o a una news attraverso gli appositi tasti "per saperne di più" e "iscriviti".

L'utente/cliente, per accedere ad un determinato servizio (ad esempio "Servizio Nuove Imprese"), accede al sito, si deve profilare, concedere la privacy e selezionare il suddetto servizio "Servizio Nuove Imprese" da un menu a tendina ed eventualmente aggiungere una descrizione della necessità specifica in un campo testo. Da verificare se il cliente deve completare la procedura rispondendo ad una mail di sicurezza con un link.

Se l'azienda è già profilata (già presente nel CRM) e necessita di un nuovo servizio (ad esempio "Servizio Finanziamenti"), può richiamare la propria scheda (parametro univoco P.IVA/CF obbligatorio), verificare e modificare i dati se necessario, selezionare il nuovo servizio e aggiungere una descrizione della richiesta in un campo di testo.

In tutti i casi, il sistema provvederà ad inviare un alert specifico all'operatore che ha in carico il servizio o l'iniziativa selezionata, il quale procede a prendere contatto con l'azienda per l'erogazione del servizio. Il sistema informerà l'operatore se la richiesta proviene da un cliente già presente nel sistema o uno nuovo.

Al momento della profilazione ed in particolare dell'inserimento della Partita IVA/CODICE FISCALE (parametro univoco per l'identificazione del cliente) il cliente viene avvisato che esiste/non esiste una precedente iscrizione nel sistema. Il cliente può richiamare la scheda Azienda (assumendosi formalmente la responsabilità per le eventuali dichiarazioni per nome e conto dell'azienda) e integrarla/modificarla/aggiornarla. Valutare la possibilità di una gerarchia per gli accessi di più soggetti appartenenti allo stesso cliente.

Di seguito, a pagina 7 del presente capitolato, nella sezione "contenuti aggiuntivi" al punto 1 e 2 abbiamo ipotizzato le possibili informazioni da richiedere al cliente al momento dell'iscrizione.

Tutti i dati che di volta in volta l'azienda provvederà ad inserire verranno salvati in un apposito database e riproposti nel momento della sottoscrizione di nuovi servizi. L'azienda in qualunque momento potrà aggiornare/modificare o cancellare i propri dati. All'azienda dovrà essere garantita l'assoluta integrità e

immodificabilità dei propri dati per i quali si assume la responsabilità delle dichiarazioni fatte anche relativamente alla scelta dell'accettazione o meno dei consensi per la privacy.

## 6. NUOVE FUNZIONALITA' BACKOFFICE LATO STAFF PROMOFIRENZE

Lo staff di PromoFirenze potrà essere configurato all'interno del BackOffice secondo i seguenti profili:

- a) **profilo accesso completo** a tutti i dati con possibilità di inserimento, modifica, estrapolazione dati e pubblicazione on-line contenuti;
- b) **profilo base** con possibilità di visualizzazione di tutti i contenuti, estrapolazione di dati inserimento di contenuti di vario tipo ma senza la pubblicazione on-line o la modifica di dati esistenti creati da utenti con diritti superiori.

### 6.1. GESTIONE CONTENUTI:

Ogni qual volta lo staff di PromoFirenze inserirà un contenuto nel CMS avrà la possibilità di strutturare il Form di iscrizione al servizio inserito (evento, seminario, corso ecc.) sulla base dei dati necessari per la partecipazione all'evento stesso. A titolo d'esempio, se si tratta di evento gratuito la scheda di adesione potrebbe prevedere anche solo il nome e cognome, in caso contrario, se per esempio l'adesione prevede l'accesso a dei contributi de minimis o la sottoscrizione di un contratto formale, potrebbe essere necessario che l'utente/cliente che si iscrive compili anche il profilo dell'azienda/cliente indicando tutta una serie di dati aggiuntivi (rappresentante legale, PEC, ecc.)

Lo staff che segue l'iniziativa, di volta in volta, deciderà quali campi inserire nel form e quali di questi renderli obbligatori al fine di poter sottoscrivere l'invio finale della domanda di partecipazione. Potranno essere previsti anche campi personalizzabili, da utilizzare per eventi specifici.

Ciascun evento, notizia ecc. dovrà prevedere una serie di date sia per definire i tempi di permanenza nel Ticker a scorrimento sia per la validità del contenuto. Tutti i contenuti del sito resteranno pubblicati ma il visitatore del sito dovrà poter identificare in modo chiaro se si tratta di una notizia attuale o di archivio.

### 6.2. GESTIONE INIZIATIVE

Lo staff avrà la possibilità di accedere e utilizzare i contatti inseriti come un vero e proprio CRM (consultazione, estrazione di liste in xls, mailing, ricerche mirate ecc.) con diversi criteri tipo:

- settori produttivi,
- fatturato,
- progetti/servizi a cui ha partecipato,
- area geografica,
- etc.

Si richiede la possibilità di upload di liste di aziende da xls, o altro sistema equiparabile, per l'inserimento massivo di dati all'interno del database dei clienti.

Il sistema dovrà riconoscere l'azienda/cliente attraverso una chiave univoca (Partita IVA o Codice Fiscale), senza escludere la possibilità che più soggetti della stessa azienda decidano di avere una propria anagrafica all'interno del sistema. Si ipotizza quindi la possibilità che più soggetti di un'azienda cliente abbiano una propria alert system ma il sistema CRM deve poter interpretare tali schede come riferite ad un'unica azienda/cliente, in maniera che in caso di ricerca ed estrazione da parte dell'operatore detta azienda venga conteggiata una sola volta.

## 7. FUNZIONALITA' ADESIONE A EVENTI E INIZIATIVE CON PAGAMENTO ON-LINE

Nel caso di iniziative a pagamento, il cliente dovrà avere la possibilità di sottoscrivere direttamente il contratto di adesione e di effettuare direttamente il pagamento on-line.

In automatico, il contratto generato sul sistema dovrà essere inviato via mail al personale che segue l'iniziativa.

Il nuovo sito dovrà essere predisposto in modo che, anche in un secondo momento, PromoFirenze possa attivare la gestione del carrello per il pagamento di un contratto formalizzato direttamente on line sul sito.

Il rapporto per la gestione del gateway di pagamento on-line dovrà essere contrattualizzabile con un fornitore selezionato da PromoFirenze e dovrà poter essere modificabile qualora i rapporti con lo stesso si interrompano.

## **8. TECNOLOGIA**

Il nuovo sito dovrà essere sviluppato in Wordpress e dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- mobile friendly, con strutture responsive o adaptive, contenuti adeguati e risorse facilmente caricabili anche con connettività bassa si può pensare di intercettare traffico;
- realizzato secondo le Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici emanate da AGID;
- facilità di inserimento dei contenuti (articoli, news, immagini, contenuti tecnici) da parte dello staff interno all'azienda con formattazione automatica dei contenuti per conformare il layout;
- retrocompatibilità e migrazione dei contenuti già presenti nell'attuale sito aziendale.

Considerata la necessità dell'azienda di promuovere le proprie attività sui canali social ufficiali (facebook, instagram, linkedin, YouTube), si richiede il supporto dell'operatore economico nell'attivazione di sistemi centralizzati che permettano la gestione in autonomia della pubblicazione dei contenuti inseriti sui vari canali da parte dello staff dell'azienda con fatturazione/pagamento delle campagne gestito in maniera centralizzata.

Il servizio hosting sul quale si appoggerà il sito potrà inizialmente essere quello dell'operatore economico selezionato ma, dovrà comunque essere possibile trasferirlo, in un secondo tempo, presso altri server senza problemi di incompatibilità di sistema.

Il sito dovrà interfacciarsi automaticamente con un sistema di mailing come MailUp (attualmente utilizzato in azienda) o qualcosa di equivalente.

## **CONTENUTI AGGIUNTIVI**

### **1. BOZZA PROFILO UTENTE/CLIENTE A TITOLO ESEMPLIFICATIVO (\*campo obbligatorio)**

- i. Nome e cognome \*
- ii. Mail \*
- iii. Telefono

#### **Scelta preferenze per alert sui servizi**

Selezione a scelta multipla dei servizi (tabella servizi PromoFirenze #)

#### **Selezione dei consensi per la privacy**

Una volta loggato, l'utente/cliente avrà la possibilità di agganciarsi alla P.IVA dell'Azienda/cliente se già presente o inserire la nuova azienda, in modo da garantire al cliente la gestione centralizzata delle adesioni dell'azienda stessa e facilitare la reperibilità dei dati necessari all'iscrizione a determinati servizi gratuiti o a pagamento già presenti nel sistema.

Potrà inoltre inviare un quesito relativamente alle varie aree/servizi previsti nel sito selezionando l'area di interesse e inserendo il quesito in un campo di testo.

### **2. BOZZA PROFILO AZIENDA/CLIENTE A TITOLO ESEMPLIFICATIVO (\*campo obbligatorio)**

#### **a. Anagrafica:**

- i. Partita iva e/o codice fiscale\*
- ii. Ragione sociale o nome e cognome per i privati\*
- iii. Rappresentante legale
- iv. Sede legale e tel azienda\* (la sede legale serve solo se il servizio è a pagamento, se il servizio è gratuito o si tratta di un quesito non penso sia un dato obbligatorio)
- v. Sede operativa (a volte, specialmente per le aziende agricole e turistiche la sede legale dell'azienda è fuori dalla provincia pertanto penso sia necessario farsi dare anche i dati della sede operativa)
- vi. Sito web azienda
- vii. Mail aziendale
- viii. PEC

#### **b. Informazioni business:**

- i. Anno costituzione azienda
- ii. Fatturato e anno di riferimento
- iii. Numero dipendenti
- iv. Settore di attività (#) menu a scelta multipla
  - Agrofood
  - Vino
  - Olio
  - Agricoltura bio
  - Moda
  - Accessori moda
  - Artigianato
  - Meccanica
  - Meccanica di precisione
  - Lavorazioni metalli
  - Arredamento
  - Tessile
  - Tessile per abbigliamento
  - Tessile per la casa

- Consulenze e servizi
  - Turismo
  - Chimica e farmaceutica
  - Servizi
- v. Tipologia di attività (#) (menu a scelta multipla):
- Produttore
  - Commerciante
  - Consulente
  - Produzione conto terzi
  - Agricoltore
- vi. Codice ATECO? (da valutare)
- vii. Stato di sviluppo dell'azienda (#) (menu a scelta multipla)
- Azienda avviata e operativa
  - Azienda da costituire
  - Impresa giovanile
  - Impresa femminile
  - Start up innovativa
  - Impresa incubata (indicare incubatore/acceleratore)
  - Etc.
- viii. Campo testo per descrizione aggiuntiva settore
- ix. Azienda internazionalizzata (si/no)
- x. Paesi esteri in cui è presente (tabella per la gestione dei filtri di ricerca)
- c. Servizio richiesto
- i. Servizio richiesto\* (#) (menu a tendina)
- Servizio Nuove Imprese
  - Servizio Finanziamenti
  - Internazionalizzazione
  - Normative europee
  - Meeting Centre
  - Altro (utilizzare il campo testo)
  - Titolo news/articolo/sezione da cui parte per chiedere informazioni
- ii. Campo testo per descrizione aggiuntiva servizio richiesto
- d. Campi aggiuntivi
- i. Azienda già presente/non presente nel CRM (campo informativo per il cliente), data di registrazione (capo non modificabile dal cliente)
- ii. Privacy multilivello (solo info legate al servizio, opportunità commerciali, inoltre ad aziende collegate).

(#) Le tabelle previste sul sistema devono essere gestibili direttamente dal BackOffice di PromoFirenze.

Tutti i campi devono avere un tasto di help in cui sia possibile inserire il testo in italiano e inglese per la spiegazione del campo

I campi previsti nella scheda della azienda/cliente dovranno essere modificabili con la possibilità di aggiungere di volta in volta nuovi campi a seconda delle necessità che si presenteranno per l'adesione a varie iniziative.