

Servizi Digitali Integrati

PR MARCHE FESR 2021/2027 – ASSE 1 – OS 1.2 – AZIONE 1.2.2 –

Intervento 1.2.2.2

Erogazione finanziamenti a Enti locali per il dispiegamento nel territorio
regionale di servizi pubblici digitali integrati

ALLEGATO 2 - DOCUMENTI DI PROGETTO

La domanda deve contenere tutti i dati relativi al progetto. Le informazioni vanno inserite nelle tabelle di sintesi da compilare on-line e attraverso l'inserimento dei relativi documenti di progetto:

A. Tabelle di sintesi - Descrizione dell'iniziativa progettuale (on-line)

Descrizione del progetto e della rispondenza alle finalità proprie del Bando, relativamente a presupposti, contenuti e motivazioni. Modalità attuative dello stesso e obiettivi e i risultati che si intendono ottenere.

Per l'intervento in oggetto, gli Enti dovranno presentare una proposta progettuale con i servizi e i contenuti digitali da realizzare, riferiti ai seguenti **ambiti**:

1 PROMOZIONE e VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO INTEGRATA CON IL SISTEMA REGIONALE DEL DIGITAL HUB MARCHE - DHM

- 1.1 ITINERARI TEMATICI ED EVENTI LIVE (contenuti e proposte a fruizione autonoma)
- 1.2 VETRINE PROMOZIONALI DIGITALI (front-end interattivi interoperabili)
- 1.3 TURISMO ESPERIENZIALE (esperienze a fruizione guidata)

2 SMART CITIES & E-GOVERNMENT

- 2.1 CITTA' INTELLIGENTI (Internet delle cose, Big Data, Elaborazione dati, Realtà aumentata, Realtà Virtuale)
- 2.2 SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E SOLUZIONI INTERATTIVE E DI PER CONTATTO EVOLUTO TRA CITTADINI E PA

E' obbligatorio proporre almeno un servizio nell'ambito 1 mentre l'ambito 2 è facoltativo.

La sintesi della Relazione tecnico illustrativa, da compilare on line nella sezione "Descrizione dell'iniziativa progettuale" deve contenere le informazioni indicate nell'indice descritto di seguito:

1. Descrizione del Progetto e analisi del contesto

- 1.1. Descrizione del Progetto.
- 1.2. Obiettivi specifici del progetto.
- 1.3. Correlazione degli obiettivi specifici con gli obiettivi generali dell'intervento POR-FESR.
- 1.4. Quadro territoriale e analisi del contesto.
- 1.5. Descrizione della consistenza del progetto in termini di:

PER TUTTI GLI AMBITI			
Cod.	Informazioni di progetto	NUMERO	BREVE DESCRIZIONE
0.1	Numero di adesioni formali ad altra progettazione regionale		Selezionare (una o più) tra le seguenti opzioni: <ul style="list-style-type: none">• Centro di facilitazione digitale• DigiPalm• Convenzione con Regione Marche per Avvisi PNRR

			<ul style="list-style-type: none"> • Progetti ICT POR FESR 14-20 • Altro, specificare _____ <p>Per ogni opzione, indicare gli atti di riferimento.</p>
0.2	Numero di servizi applicativi digitali integrati con progettualità e infrastrutture regionali, per qualsiasi ambito previsto		<p>Selezionare (una o più) tra le seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cloud ElaaStic • CohesionID (autenticazione) • DHM • MPay • IOService • OpenAct • Paleo • MeetPad • Altro, specificare _____
0.3	Tecnologie innovative/dirompenti utilizzate nel progetto tra quelle in elenco: cloud, DLT, AI, IoT, web semantico, AR/VR		<p>Selezionare (una o più) tra le seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cloud, • DLT, • AI, • IoT, • web semantico • AR/VR • Altro, specificare _____
0.4	Numero di accordi formali firmati per la conduzione e la promozione del progetto con associazioni, soggetti terzi o tra Unioni di Comuni.		Documentazione come da art. 4.3 lettera D
0.5	Durata media dei contratti di assistenza e manutenzione relativi agli appalti previsti dal progetto (media tra i contratti – indicare n. mesi)	<i>Numero di mesi medio</i>	

**AMBITO 1 - SERVIZI PER LA PROMOZIONE e VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO
(INTEGRATA CON IL SISTEMA REGIONALE DEL DIGITAL HUB MARCHE – DHM)**

AMBITO 1.1 – ITINERARI TEMATICI			
Unità informative censite in lingua IT ed EN e collegate in percorsi spaziali/temporali (a fruibilità autonoma)			
Cod.	Proposta progettuale	NUMERO	BREVE DESCRIZIONE
1.1.1	n° Itinerari proposti e caricati nel DHM / n° Percorsi a circuito gestiti con oggetti IoT (Internet of Things), segnaletica interattiva, etc.. che “colleghino” operatori economici e/o POI		

AMBITO 1.2 – VETRINE PROMOZIONALI DIGITALI INTEGRATE			
Front-end interattivi aggiornati per la fruizione di contenuti e servizi			
Cod.	Proposta progettuale	NUMERO	BREVE DESCRIZIONE
1.2.1	n° Siti web o App Mobile che presentano Operatori Economici e Imprese (portali e-commerce, profili social, vetrine comunali, ebook per promuovere saperi, competenze, tradizioni, storie imprenditoriali, best practices, etc.) interoperanti con il DHM		
1.2.2	n° Siti web o App Mobile dedicati a cittadini e/o visitatori (per la promozione del territorio) interoperanti con il DHM		
1.2.3	n° Guide turistiche digitali. / n° elaborazioni multimediali copyleft di qualità (es. riprese droni, montaggio video, etc.) inseriti nel DHM		
1.2.4	n° Servizi di contatto digitale (es. prenotazione visita o degustazione, tourist card di scontistica, etc.) linkati sul DHM		
1.2.5	n° Servizi per i Tour virtuali scolastici gestiti in modalità digitale e relative piattaforme di backoffice linkati sul DHM		

AMBITO 1.3 - TURISMO ESPERIENZIALE			
Esperienze guidate (a fruibilità garantita)			
Cod.	Proposta progettuale	NUMERO	BREVE DESCRIZIONE
1.3.1	n° Pacchetti turistici e culturali e relativi servizi interattivi gestiti in modalità digitale da parte di tour operator e agenzie viaggi e promossi attraverso il DHM		

1.3.2	n° di proposte e relativi servizi interattivi gestiti in modalità digitale da guide locali, pro-loco, influencer e altri operatori singoli e promosse attraverso il DHM		
1.3.3	n° Eventi live (fruibili anche in modalità digitale – in streaming -) promossi attraverso il DHM		

AMBITO 2 - SMART CITIES & E-GOVERNMENT

AMBITO 2.1 - CITTA' INTELLIGENTI			
Città intelligenti per il futuro delle nostre città			
Cod.	Proposta progettuale	NUMERO	BREVE DESCRIZIONE PROGETTO
2.1.1	Internet of Things (IoT) per raccogliere big data da oggetti connessi della città intelligente che raccolgono i dati, ad esempio, sull'infrastruttura, sull'ambiente, sui comportamenti degli utenti e/o per la trasformazione digitale, la transizione verde, la mobilità sostenibile nelle comunità urbane, il miglioramento dei servizi pubblici locali (es. negli ambiti trasporti, energia, gestione del traffico, parcheggi, rifiuti, monitoraggio ambiente e territorio)		
2.1.2	Postazioni di realtà aumentata o realtà virtuale per la fruizione di contenuti, per la promozione territoriale o per l'evoluzione di servizi.		
2.1.3	Servizi di elaborazione automatica dei dati, analisi e costruzione di indicatori (di monitoraggio, di performance, previsionali, ...). Applicazioni mobile e web per la restituzione delle informazioni.		

AMBITO 2.2 – SEMPLIFICAZIONE PER I CITTADINI			
Servizi di e-gov nell' interazioni tra PA e cittadino			
Cod.	Proposta progettuale	NUMERO	BREVE DESCRIZIONE PROGETTO

2.2.1	n° Servizi di contatto evoluto per sportelli pubblici virtuali (es. CRM, instant messaging, videocall, etc.). / n° utenti annui raggiunti.		
2.2.2	n° Servizi di semplificazione amministrativa nelle relazioni tra cittadino e P.A. (es. prenotazione online appuntamento, etc.). / n° utenti annui raggiunti.		

1.6. Indicare, qualora presenti, progetti funzionalmente collegati al progetto presentato, realizzati a partire dal 2014 e finanziati con risorse del FESR, FSE e/o con altre fonti di finanziamento

- *Indicare i riferimenti degli atti amministrativi nella sezione Cod. 01*

2. Specifiche tecniche del Progetto e della infrastruttura risultante

2.1. Relazione sulle caratteristiche tecniche del progetto e dell'infrastruttura contenente: i requisiti strutturali e funzionali minimi necessari, descrizione della tipologia di Applicazione/Servizio erogato.

2.2. Specifiche tecniche relative ad eventuali elementi complementari di progetto (*qualora previsti*).

3. Elementi di consistenza del progetto

3.1. Informazioni relative al piano di manutenzione e gestione del sistema progettato, contenente almeno i soggetti coinvolti, i costi e le coperture finanziarie previste (*spese non ammissibili a finanziamento*)

4. Informazione agli attori coinvolti

4.1. Attività di informazione verso gli attori coinvolti nel processo, al fine di garantire una diffusione della conoscenza delle azioni intraprese per la fruibilità dell'utilizzo del progetto.

5. Cronoprogramma

5.1. Specificazione dei tempi delle procedure, approvazioni, realizzazione dell'intervento e messa in esercizio, in coerenza con il cronoprogramma indicato all'art. 11.1 del presente bando.

B. Piano Investimento - Quadro Tecnico Economico (on-line)

Dettaglio voci di costo.

Valore del cofinanziamento (ove presente).

APPENDICE ALL'ALLEGATO 2)

Il progetto dovrà evidenziare in maniera chiara la ricaduta sul territorio che l'intervento andrà a produrre.

Complessivamente, per tutti gli ambiti coinvolti, indicare i beneficiari minimi coinvolti (intese come schede gestite nel DHM regionale)

ATTORI DEL PROGETTO (Operatori Economici coinvolti e gestiti nel DHM)				
N. ARTIGIANI CREATIVI	N. COMMERCIANTI PRODOTTI TIPICI, OUTLET, NEGOZI STORICI	N. ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA E RICETTIVITA'	N. RISTORATORI ED ESERCIZI DI SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE	N. ALTRI OPERATORI COINVOLTI

LUOGHI ED ATTRAZIONI (Point of Interest POI rappresentati e gestiti nel DHM)					
N. DESTINAZIONI, BORGHI E LOCALITA'	N. MONUMENTI, LUOGHI E OPERE D'ARTE	N. ATTIVITA' PER SPORT, SVAGO, TEMPO LIBERO	N. STRUTTURE ENO-GASTRONOMICHE	n. EVENTI	N. ALTRI POI

I suggerimenti progettuali sotto riportati sono a mero titolo di esempio, fermo restando gli ambiti di applicazione. Il Comune può indentificare, nel contesto della transizione digitale, ulteriori e diversi servizi e diverse progettualità.

AMBITO 1 - SERVIZI PER LA PROMOZIONE e VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TERRITORIO

1.1 ITINERARI TEMATICI (unità informative censite in lingua IT ed EN e collegate in percorsi spaziali/temporali (a fruibilità autonoma)

Servizi per la progettazione, consulenza e supporto alla definizione degli operatori, luoghi e servizi per "itinerari tematici" che saranno fruibili attraverso oggetti IoT (Internet of Things), segnaletica interattiva, portali e/o App mobile al fine di mettere in un unico circuito l'esperienza di visita nel Comune e/o nei Borghi, ove presenti

Servizi per la progettazione, consulenza e supporto alla definizione e censimento dei punti di interesse (POI), degli operatori collegati nell'itinerario, collegamento dei **POI ed operatori**

Supporto per la raccolta, conferimento e aggiornamento delle schede informative (sul sistema regionale **DHM**) sui punti di interesse e relativi itinerari e percorsi tematici a circuito.

1.2 VETRINE PROMOZIONALI DIGITALI INTEGRATE (front-end interattivi aggiornati per la fruizione di contenuti e servizi) E COMUNICAZIONE DIGITALE

Servizi per la progettazione, consulenza, implementazione (software e hardware) e supporto agli operatori del Comune (o dei borghi del Comune, ove presenti) nella definizione delle **vetrine promozionali e digitali** dei prodotti tipici artigianali ed enogastronomici (es. siti portali e-commerce, profili social, vetrine comunali, ebook per promuovere saperi, competenze, tradizioni, storie imprenditoriali, best practices, etc).

Servizi per la gestione della **rete degli operatori economici** del borgo al fine della definizione di strategie digitali comuni

Servizi per la progettazione, consulenza, implementazione (software e hardware) di Siti web o App Mobile dedicati a cittadini e/o visitatori (per la promozione del territorio) interoperanti con il DHM

Servizi per la progettazione, consulenza, realizzazione di **“guide turistiche digitali”** e relativi strumenti di gestione digitale, a supporto del turista, attraverso la creazione di contenuti multimediali che coinvolgano lo stesso nella narrazione e divulgazione della storia e dei luoghi, anche attraverso media immersivi nonché per le elaborazioni multimediali copyleft di qualità (es. riprese droni, montaggio video, etc.).

Servizi per la progettazione, consulenza, realizzazione di strumenti per il **contatto “digitale”** (servizi di mailing, messaggistica e così via) tra turisti ed operatori del comune/borgo digitale anche al fine di fidelizzazione e marketing, animazione e promozione, servizi di vendita e invito (in presenza) nel Comune e nei borghi (ove presenti).

Servizi per la fruizione di contenuti digitali capaci di estendere l'esperienza turistica nel tempo e nello spazio, prima e dopo la visita, proponendo online contenuti (corsi, tour virtuali, laboratori on-line) e beni (servizi e prodotti legati al territorio, merchandising), che prolunghino nel tempo la relazione con i visitatori

Servizi per la progettazione, consulenza, realizzazione di **strumenti e servizi di contatto avanzati** e omnichannel (collaboration, instant messaging, videoconferencing, fonia integrata), che consentiranno di essere applicate per virtualizzare servizi di prenotazione e di contatto (es. prenotazione visita o degustazione, tourist card di scontistica)

Servizi per la progettazione, consulenza, gestione e realizzazione di **funzionalità didattiche digitali** per il turismo scolastico con lo scopo di preparare la visita di scuole con tour virtuali didattici da fruire, a distanza, dai dispositivi individuali (PC o smartphone), sia in classe che da casa.

Supporto per la raccolta, conferimento e aggiornamento delle schede informative (sul sistema regionale **DHM**) sugli operatori economici del Comune (e dei Borghi, ove presenti), delle relative vetrine promozionali digitali, dei relativi contenuti promozionali multimediali e degli strumenti e delle comunicazioni con i turisti

1.3 TURISMO ESPERIENZIALE (esperienze guidate (a fruibilità garantita))

Trattasi della realizzazione di pacchetti turistici, culturali, esperienziali gestiti in modalità digitale da parte di tour operator, guide locali, pro-loco o altri soggetti in grado di accompagnare il visitatore nella fruizione (fruibilità garantita). Tali pacchetti possono venire realizzati nel seguente modo:

Servizi per la progettazione, consulenza e gestione digitale di **pacchetti turistici e culturali**, integrando le singole realtà ed esperienze territoriali per scoprire laboratori, attività, associazioni, progetti sociali, istituzioni, luoghi e personaggi tipici del territorio.

Servizi per la progettazione, consulenza, implementazione (software e hardware) e supporto per la diffusione di **eventi "live" del Comune/Borgo o degli operatori del comune/borgo**, al fine di anticipare e/o promuovere saperi, competenze, tradizioni, storie imprenditoriali e best practices

Supporto per la raccolta, conferimento e aggiornamento delle schede informative (sul sistema regionale **DHM**) sui pacchetti turistici esperienziali e/o degli eventi programmati.

AMBITO 2 - SERVIZI DIGITALI DI E-GOVERNMENT, CITTA' INTELLIGENTI E SEMPLIFICAZIONE

2.1 CITTA' INTELLIGENTI

IoT (Internet of Things) per raccogliere big data da oggetti connessi della città intelligente che raccolgono i dati, ad esempio, sull'infrastruttura, sull'ambiente, sui comportamenti degli utenti e/o per la trasformazione digitale, la transizione verde, la mobilità sostenibile nelle comunità urbane, il miglioramento dei servizi pubblici locali (es. negli ambiti trasporti, energia, gestione del traffico, parcheggi, rifiuti, monitoraggio ambiente e territorio)

Servizi/Fornitura per la progettazione, consulenza, gestione e realizzazione di postazioni di realtà aumentata o realtà virtuale per la fruizione di contenuti, per la promozione territoriale o per l'evoluzione di servizi.

Servizi di elaborazione automatica dei dati, analisi e costruzione di indicatori (di monitoraggio, di performance, previsionali, ...). Applicazioni mobile e web per la restituzione delle informazioni.

Supporto per la raccolta, conferimento e aggiornamento delle schede informative (sul sistema regionale **DHM**) di oggetti intelligenti connessi e relativi servizi.

2.2 SEMPLIFICAZIONE PER I CITTADINI

Digitalizzare le procedure/interfacce utente (di cittadini e imprese) chiave ed i processi interni più critici delle amministrazioni locali (es. CRM, instant messaging, videocall, prenotazione online appuntamento, sportello informativo virtuale al cittadino, ai giovani, etc.).

Supporto per la raccolta, conferimento e aggiornamento delle schede informative (sul sistema regionale **DHM**) dei servizi e procedure digitali

Nell'ambito della progettazione dei servizi, è ammessa anche l'acquisizione di dotazioni hardware e licenze software per abilitare nuove modalità evolute e semplificate di interazione verso gli utenti dei propri servizi digitali, ovvero l'acquisto di postazioni di lavoro fisse o mobili, sistemi di CRM, marketing e fidelizzazione, videoconferenza, chat, oggetti IoT (Internet of Things) connessi e applicazioni basate su NFC o QRcode, totem e punti informativi contactless, segnaletica interattiva, etc.

Al fine di garantire l'interoperabilità tra le banche dati delle realtà turistiche del territorio con le altre pubbliche amministrazioni secondo il principio "once only" e farne patrimonio comune, aderendo al bando **l'Ente si impegna** alla raccolta e al conferimento e all'aggiornamento dei contenuti per la promozione e l'esplorazione dei territori e per il contatto evoluto con gli sportelli virtuali locali attraverso interoperabilità applicativa o manualmente tramite un portale regionale dedicato, al fine di rendere disponibili i servizi digitali innovativi locali attraverso front-end centralizzati dalla Regione Marche.

Le informazioni di dettaglio sulla piattaforma regionale DHM cui sopra, sulle modalità di accesso e accreditamento, sui servizi API per inserire/aggiornare i dati (interoperabilità applicativa) saranno rese pubbliche sulla pagina del sito istituzionale <https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agenda-Digitale/Digital-Hub-Marche>

Il conferimento di contenuti all'interno del DHM sarà subordinato alla sottoscrizione di apposito accordo tra l'Ente e la Regione Marche e al rispetto delle Linee Guida che saranno rese pubbliche da Regione Marche sul sito istituzionale dedicato al progetto.

È richiesta la produzione e l'aggiornamento, per tutto il periodo 2023-2025, di dati minimi strutturati *[codifica univoca: es. codice istat o partita iva, tipologia, categoria, denominazione, descrizione, indirizzo sede, coordinate di geolocalizzazione, orari e periodi di apertura, nominativi di contatto e recapiti email/telefono, multimedia (foto, video – con risoluzioni minime e liberatoria), link, etc.]*, su interfacce disponibili online fornite da Regione Marche, riferiti a:

- a. rete degli **operatori** economici e sociali coinvolti nel dispiegamento dei servizi (artigiani creativi, imprese produttive visitabili, outlet, commercianti di prodotti tipici in sede fissa e su aree pubbliche, strutture ricettive ed accoglienza diffusa, ristorazione, operatori enoturistici e cantine, biblioteche, musei, sportelli informativi, associazioni locali, etc.) e loro endpoint virtuali (link a siti di e-commerce, profili social, vetrine promozionali integrate, etc.) e fisici (sportelli, negozi, botteghe, laboratori, uffici al pubblico, postazioni di co-working, etc.);
- b. elementi e **destinazioni** del turismo esperienziale: Punti di interesse POI e luoghi di attrazione; itinerari (correlati ai POI e con l'indicazione dell'ordine e dei tempi di percorrenza); eventi fisici e virtuali (in diretta streaming o in differita) o attività di formazione, animazione e coinvolgimento; pacchetti esperienziali;

- c. nuovi **servizi** digitali rilasciati ed esposti e loro gestori pubblici e/o privati. A puro titolo di esempio: sportello informativo virtuale al cittadino, ai giovani, etc.; guide turistiche digitali; cataloghi per la promozione di saperi, competenze, tradizioni, patrimonio eno-gastronomico, storie imprenditoriali, best practices; sistemi di prenotazione appuntamenti e gestione inviti; tourist card digitali e sistemi di scontistica integrabili in un circuito regionale; etc.