

## **Avviso per Indagine di Mercato per sistemi di comunicazione per la PA bidirezionali**

LepidaSpA, società in house di 425 Soci pubblici sul territorio dell'Emilia-Romagna, con azioni nel campo dell'ICT, intende verificare, attraverso il presente Avviso di Indagine di Mercato (pubblicato anche sul sito [www.lepida.it](http://www.lepida.it)), per sé e per i propri Soci, quali servizi sono presenti sul mercato con le caratteristiche di seguito riportate. Tali soluzioni devono essere già disponibili sul mercato, con tutte le caratteristiche richieste, e non realizzate su commessa o mediante azioni evolutive future. LepidaSpA si riserva di utilizzare i risultati di questo Avviso per sé e per i propri Soci e di effettuare eventuali acquisizioni, per sé, per i propri Soci o dirette dai propri Soci utilizzando i risultati di questo Avviso, mediante ulteriori procedure da identificare in funzione dei riscontri ricevuti proprio da questa procedura.

Si richiede di avere informazioni, dettagliate, relative alla esistenza di un software con queste caratteristiche minime vincolanti e non derogabili:

1. Meccanismo di comunicazione tra cittadini e PA (tipo 1) e meccanismo di comunicazione tra PA e cittadini (tipo 2); entrambi nativi, entrambi capaci di effettuare segnalazioni a più destinatari contemporaneamente;
2. Sistema erogato in modalità cloud o ASP, comunque senza alcuna installazione presso l'Ente, con garanzia di servizio prefissata, con copertura 24H 365gg all'anno.
3. Accesso ai servizi erogati dal sistema attraverso interfacce web e App mobile per i cittadini ed accesso ad una interfaccia di gestione e statistiche via web per gli operatori della PA;
4. Meccanismi di categorizzazione delle comunicazioni, su entrambe le direzioni, con autonomia da parte della PA nella creazione delle categorie e degli elementi sulla singola categoria;
5. Meccanismi di sondaggio per avere feedback relativi ad azioni, utilizzabile nella comunicazione di tipo 2;
6. Meccanismi di georeferenziazione per consentire la somministrazione della comunicazione e/o dei format categorizzati, in funzione del luogo in cui si origina la comunicazione, semplificando e velocizzando l'interazione con l'utenza;
7. Integrazione con web service dell'Ente per alimentare il sistema con informazioni relative ad azioni in corso, a stati delle procedure, a situazioni particolari, in modo da poter attivare in modo automatico alcuni elementi di comunicazione;
8. Meccanismi di workflow, per seguire i passi di una procedura data su più uffici e su più Enti, con scadenze delle fasi prefissate, con comunicazioni automatiche a soggetti superiori in casi di scadenza, con un cruscotto complessivo profilato delle azioni;
9. Profilazione a livello utente, sia per la PA che per i cittadini, con abilitazione al sistema SPID senza oneri ulteriori una volta che il servizio sia registrato in AGID;

10. Multicanalità nella erogazione, sfruttando almeno email, pec, sms, oltre a qualsiasi altro strumento emergente di comunicazione integrata, con almeno un canale in cui sia possibile avere la certezza della avvenuta comunicazione.

Si richiede di rispondere, **entro e non oltre Giovedì 09.06.2016 alle ore 12, per email a [gianluca.mazzini@lepida.it](mailto:gianluca.mazzini@lepida.it)**, illustrando le funzionalità per ognuno dei 10 punti e quale potrebbe essere una base di costo, possibilmente orientata ad un meccanismo scalabile in funzione della popolazione, meglio se con un costo a singolo cittadino, altrimenti per fasce. Questi parametri potranno essere utilizzati per base d'asta e/o per negoziazioni. Il suddetto costo dovrà considerare anche l'integrazione con FedERa quale gateway di autenticazione, per poter procedere sia con le identità regionali che con quelle SPID.

Responsabile unico del Procedimento è Gianluca Mazzini, [gianluca.mazzini@lepida.it](mailto:gianluca.mazzini@lepida.it)  
3358160916

**Data di pubblicazione:** 25.05.2016