

Avviso di indagine di Mercato per Sistemi di comunicazione per la PA bidirezionali

LepidaSpA società in house di 440 Soci pubblici sul territorio dell'Emilia-Romagna, con azioni nel campo dell'ICT, intende verificare, attraverso il presente nuovo Avviso di Indagine di Mercato (pubblicato anche sul sito www.lepida.it), per sé e per i propri Soci, i servizi disponibili sul mercato con tutte le caratteristiche di seguito riportate che devono essere inderogabilmente soddisfatte:

1. I servizi devono essere già disponibili sul mercato e non realizzate su commessa o mediante azioni evolutive future;
2. I servizi devono essere oggetto di dimostrazione completa, da effettuarsi presso LepidaSpA, per la verifica di tutte le funzionalità richieste, nessuna esclusa;
3. I servizi devono essere acquisibili da parte degli Enti Soci di LepidaSpA su CONSIP;
4. Il listino prezzi deve essere modulare e possibilmente orientato ad un meccanismo scalabile in funzione della popolazione, meglio se con un costo a singolo cittadino, altrimenti per fasce.

Le caratteristiche funzionali minime vincolanti e non derogabili di seguito riportate:

5. 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;
6. 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.
7. 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;
8. 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;
9. Meccanismi di sondaggio per avere feedback relativi ad azioni, utilizzabile nella comunicazione di tipo 2;
10. 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;
11. 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;
12. 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;
13. 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;

14. Sistema di profilazione a livello utente di tipo dinamico in grado di permettere a ciascun utente di poter gestire nel tempo le proprie preferenze sui contenuti e canali di comunicazione attivi;
15. 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.

I servizi offerti devono essere realizzati ed erogati nel rispetto delle normative vigenti con particolare riferimento al Regolamento europeo UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali.

I servizi offerti possono includere ulteriori funzionalità di interesse per gli Enti pubblici per le comunicazioni bidirezionali. Tali funzionalità sono da intendersi complementari ai requisiti minimi richiesti.

Il servizio deve prevedere anche l'integrazione con FedERa quale gateway di autenticazione, a carico del fornitore, per poter procedere sia con le identità regionali che con quelle SPID.

Si richiede di rispondere, **entro e non oltre lunedì 17.09.2018 alle ore 12, per email a gianluca.mazzini@lepida.it**, con una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante di rispetto dei punti da 1 a 4 e una relazione di illustrazione delle funzionalità per ognuno dei punti da 5 a 15. La dichiarazione deve contenere una ipotesi di costo, possibilmente orientata ad un meccanismo scalabile in funzione della popolazione, meglio se con un costo a singolo cittadino, altrimenti per fasce.

Responsabile unico del Procedimento è Gianluca Mazzini, gianluca.mazzini@lepida.it
3358160916

Data di pubblicazione: 31.08.2018