

Genova, 12 agosto 2022

AVVISO**INDAGINE ESPLORATIVA DI MERCATO**

volta a individuare la presenza di eventuali Operatori Economici in grado di erogare servizi di email marketing / messaging

OGGETTO

Con il presente avviso Liguria Digitale S.p.A. intende avviare un'indagine esplorativa di mercato al fine di individuare gli operatori economici in grado di fornire una soluzione di supporto che permetta di realizzare servizi di email marketing, SMS e messaging, per strutturare strategie di marketing via email e sistemi di messaggistica e per la creazione e gestione di newsletter con invii a liste e utenti targettizzati.

Il servizio rientra nelle esigenze di comunicazione e marketing principalmente di clienti della Pubblica Amministrazione.

REQUISITI

La presente indagine esplorativa di mercato è volta a verificare se esistano soggetti che possano fornire un servizio che abbia le caratteristiche e offra le prestazioni di seguito elencate.

➤ REQUISITI SPECIFICI

- 1) A titolo preferenziale, si richiede la totale assenza di trasferimenti di dati personali al di fuori del SEE, intesi come:
 - a. Fornitore del servizio soggetto unicamente alla normativa europea e tutti i subfornitori soggetti esclusivamente alla normativa europea
 - b. Server internamente collocati nello SEE
 - c. Uso di fornitori che almeno occasionalmente possano accedere ai dati per esigenze di servizio o in base a requisiti normativi esclusivamente residenti nello SEE
 - d. Fornitore e sub fornitori non soggetti a normative non europee ritenute non idonee alla luce della Sentenza della Corte di giustizia Europea quali EO 12333, FISA 702, Cloud Act
- 2) In subordine al punto precedente:
 - a. Fornitore e subfornitori soggetti alla normativa di uno o più nazioni per le quali esista una decisione di adeguatezza, ai sensi dell'art. 45 GDPR
- 3) In subordine al punto precedente:
 - a. Utilizzo delle nuove Clausole Contrattuali Standard - SCC (2021), approvate dalla Commissione Europea, come strumento di trasferimento
 - b. Adozione di misure supplementari come previsto dall'EDPB, di cui preferibilmente la totale cifratura dei dati personali in tutte le occasioni in cui siano accessibili da fuori lo SEE con una o più chiavi in esclusivo controllo di soggetti residenti nello SEE

➤ **REQUISITI TECNICO-FUNZIONALI DEL SERVIZIO**

L'operatore economico dovrà inoltre essere in grado di fornire un servizio che garantisca quanto di seguito elencato:

- Gestione di più liste con la possibilità di invio contemporaneo da liste differenti
- Gestione di suddette liste da parte di utenti di sistema/amministratori diversi, ciascuno con proprie credenziali e la distribuzione di permessi di gestione diversi. Gli utenti gestori devono poter essere associati alle liste in modo che possano operare solo su una o più liste associate, con la possibilità di creazione di utenti gestori master che vedono e agiscono su tutte le liste.
- Creazione e implementazione di nuove liste in autonomia
- Creazione di newsletter con moduli e drag & drop, senza dover ricorrere a formattazione html
- Disponibilità automatica delle newsletter anche in versione responsive
- Possibilità di invio automatico dell'ultimo numero della newsletter a ogni nuovo iscritto
- Possibilità di pubblicare su internet la newsletter
- Gestione di gruppi degli iscritti e operazioni quali:
 - invio di newsletter su gruppi specifici e targetizzazione dei destinatari in base a eventuali interessi specifici: l'invio della mail a più gruppi della stessa lista deve essere possibile in un solo invio (non operazioni plurime di invio per inviare la stessa newsletter a più gruppi)
 - consultazione del db degli iscritti e possibilità di azioni dirette sugli iscritti stessi (cancellazioni, sospensioni, iscrizioni)
 - esportazione degli iscritti a ogni newsletter
 - importazione iscrizioni
 - gestione dei gruppi di iscritti attraverso funzionalità avanzate (es. invio di nuova conferma di iscrizione per gli utenti in sospenso, etc.)
 - gestione degli errori d'invio e ricezione; processi di sospensione e disiscrizione automatica dopo un certo numero di fallimenti
- Funzionalità di pianificazione / programmazione invio email
- Visualizzazione di un'anteprima delle newsletter e invii di prova, nonché la creazione di gruppi di test: dopo l'invio di test, in caso siano necessarie modifiche, deve essere possibile modificare il testo della newsletter (campagna) senza dover recuperare ulteriori step per l'invio definitivo (salvata la modifica al testo, deve essere possibile procedere direttamente all'invio finale senza ulteriori passaggi)
- Velocità di invio minimo 10.000 mail/ora
- Possibilità di fornire report statistici approfonditi relativi a iscritti, destinatari e dati ricezione, apertura e clic per ogni newsletter
- Funzionalità di inoltro, ovvero spedizione di una mail a un singolo indirizzo che poi inoltra alle liste di iscritti (con un intervallo di tempo nell'ordine di pochi minuti) senza che sia richiesta nessuna azione in admin (come ad esempio l'autorizzazione all'invio), con possibilità di annullamento da admin nel mentre che il messaggio è in coda.
- Per l'invio di mail testuali (tipo comunicati stampa) a liste deve permettere la formattazione dei testi tramite editor, senza dover ricorrere all'inserimento manuale di codice di formattazione, con impostazioni fissabili di default (es. tipo di carattere, dimensione)
- Possibilità di invio di allegati nei formati doc, pdf, jpg, xlsx e xls, ppt e pptx e possano essere implementati altri eventuali formati
- Possibilità di effettuare invii di test
- Presenza di un archivio che conservi in modo automatico gli invii con la possibilità di ricerca tra questi

- È indispensabile che possano essere costruite liste diverse, ma che lo stesso indirizzo possa rientrare in più liste
- Funzionalità di gestione in frontend del db degli iscritti tramite form di iscrizione con moduli pronti di iscrizione e profilazione personalizzabili, disiscrizioni, landing page. Le form di iscrizione devono poter essere embeddate all'interno delle pagine dei siti. Le form devono essere gestibili direttamente dal Committente in ogni loro aspetto
- Possibilità gestire i db con l'inserimento massivo o puntuale di indirizzi in backend

Dovranno inoltre essere garantiti i seguenti requisiti tecnico-funzionali che indirizzano requisiti privacy:

- Possibilità di invio anche a caselle PEC da casella PEC o da indirizzo normale (preferibile ma non obbligatorio)
- Resa dell'informativa all'utente in fase di iscrizione (testo personalizzabile)
- Modalità di raccolta del consenso (personalizzabile) nella form di iscrizione
- Gestione utenti minori (possibilità di richiesta del consenso in modalità alternativa poiché deve essere rilasciato da chi detiene la responsabilità genitoriale)
- Gestione utenti extra Ue
- Gestione dell'opt-in (iscrizione alla newsletter) con le seguenti funzionalità:
 - o Gestione via https, opzionalmente con certificato da noi fornito (url personalizzabile per ciascuna newsletter) e/o
 - o Fornitura di codice HTML da inserire all'interno dei nostri sistemi per la gestione dell'opt-in
 - o Mostrare un'informativa personalizzabile dall'utente amministratore della newsletter
 - o Mantenere almeno due versioni dell'informativa
 - o L'informativa può essere differenziata in funzione della lingua scelta dall'utente (o desunta dalla IP location)
 - o Raccogliere e conservare le manifestazioni di consenso con i dati sottoelencati
 - Verifica dell'indirizzo e-mail del sottoscrittore tramite l'invio di un token crittografico al sottoscrittore (cosiddetto doppio opt-in) alla mail indicata
 - Verifica che l'iscrizione era da parte di chi ha controllo della casella mail utente tramite chiamata https: eventuali richieste non confermate non portano all'inserimento nella lista dei destinatari. Il tempo entro il quale il sottoscrittore deve richiamare via https deve essere configurabile dall'utente amministratore della mailing list. Dopo tale intervallo temporale il token associato alla richiesta di inserimento deve scadere e pertanto l'utente deve riprendere la procedura da capo.
 - Inviare tramite webservice (ove configurato) il consenso per la sua gestione presso l'Ente (almeno con i seguenti dati):
 - Intera richiesta http ricevuta dal client al momento della visualizzazione informativa e manifestazione del consenso
 - Possibilmente l'immagine della form visualizzata da client al momento della visualizzazione informativa e manifestazione del consenso
 - Ora di sistema sincronizzata via NTP con gli orologi master
 - Indirizzo e-mail dell'utente
 - Intera richiesta http ricevuta dal client al momento della conferma del controllo della mail da parte dell'utente
- Gestione dell'opt-out
 - o Inserimento nel testo della mail di un testo personalizzabile per le istruzioni di opt-out comprensivi di link https e indirizzo e-mail collegate alla newsletter

- Gestione pagina di opt-out via https opzionalmente con certificato da noi fornito (url personalizzabile per ciascuna newsletter) corrispondente al link sopraindicato) con un testo da noi configurabile
- Gestione dell'unsubscribe anche su indirizzo di posta: l'invio da parte del mittente a quella casella comporta:
 - L'invio di una mail di notifica di annullamento dell'iscrizione con un link per riconfermare l'iscrizione e di un testo configurabile
 - La rimozione dalla lista di distribuzione della newsletter
 - Funzionalità che preveda la cancellazione immediata dell'utente a seguito di richiesta di cancellazione
 - Inviare tramite webservice (ove configurato) la negazione del consenso per la sua gestione presso l'Ente (almeno con i seguenti dati):
 - Ora di sistema sincronizzata via NTP con gli orologi master
 - Indirizzo e-mail dell'utente
- Gestione dei messaggi di consegna e lettura: Per ciascun invio avere la possibilità di avere statistiche sulle consegne delle mail, con drill down su quelle non consegnate e/o non lette dal client.

➤ **MISURE DI SICUREZZA TECNICHE ORGANIZZATIVE**

Nell'ambito del servizio che verrà eventualmente affidato, il fornitore sarà considerato Responsabile/Sub responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR. Il fornitore deve mantenere il trattamento dei dati all'interno dello Spazio Economico Europeo. Tale obbligo ricade anche sugli ulteriori responsabili del trattamento di cui si avvale il fornitore.

Le pagine web utilizzate non dovranno avere cookie di terza parte di nessun genere e non potranno richiamare codice di terzi (librerie distribuite tramite CDN comprese). Gli strumenti di tracciamento utilizzati dal sistema devono essere solo quelli strettamente necessari all'erogazione del servizio richiesto dall'utente al fine di non dover chiedere un consenso per l'utilizzo di strumenti non "strettamente necessari" come Analytics, a meno che non siano esplicitamente introdotti dall'utente amministratore della mailing list.

Nell'ambito del servizio che verrà eventualmente affidato, al fornitore sarà richiesto attestare:

- Che tutto il sw di base utilizzato è in una versione supportata dal rispettivo produttore/manutentore e che vengono applicate gli aggiornamenti di sicurezza pubblicati da quest'ultimo tempestivamente (entro una settimana al massimo)
- Deve garantire la presenza di differenti profili (Amministratore, gestore lista di distribuzione, etc.)
- Possibilità di autenticazione a fattori multipli (MFA)
- Gestione della complessità della password e periodo di scadenza con obbligo di cambio password al primo accesso
- Che siano applicate le Misure Minime ICT di AGID ai sistemi che utilizzano il servizio.
- Che il sw sia stato sottoposto al test come previsto da OWASP
- Di avere nominato un Responsabile della protezione dei dati ai sensi dell'art. 37 del GDPR

Possono presentare candidatura gli operatori economici che:

- Abbiamo i requisiti generali ex art. 80 d.LGS. 50/2016;
- Abbiamo i requisiti di idoneità professionale (ex art. 83 comma 1 lett. a) D.lgs. 50/2016): iscrizione al Registro della Camera di Commercio, industria, agricoltura e artigianato.

MODALITA' E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLA CANDIDATURA

I soggetti interessati dovranno far pervenire, entro e non oltre il giorno **12/09/2022**, presso l'indirizzo PEC ufficio.acquisti@pec.liguriadigitale.it, la propria candidatura. La candidatura dovrà essere inviata con la seguente dicitura nell'oggetto: *“Indagine esplorativa di mercato volta a individuare la presenza di eventuali Operatori Economici in grado di erogare servizi di email marketing / messaging”*, e dovrà essere corredata dalla dichiarazione del possesso di tutti i requisiti richiesti dal presente Avviso.

ULTERIORI INFORMAZIONI

Il presente avviso è da intendersi come mera indagine esplorativa di mercato, non vincolante per Liguria Digitale S.p.A., finalizzato alla sola raccolta di candidature da parte dei soggetti interessati, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza. Pertanto la risposta allo stesso non comporta l'assunzione di alcun obbligo specifico da parte dell'Amministrazione, né l'attribuzione di alcun diritto o pretesa dell'operatore economico in ordine ad eventuali affidamenti.

Liguria Digitale S.p.A. si riserva la possibilità di sospendere o annullare in tutto o in parte il procedimento avviato e di non dar luogo a successivi affidamenti, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

Liguria Digitale S.p.A. utilizza la piattaforma di e-procurement SINTEL di proprietà di Aria Lombardia S.p.A. (www.ariaspa.it), pertanto si invitano i candidati, qualora non l'avessero già fatto in precedenza, a procedere all'iscrizione alla piattaforma.

Il RUP è il dott. Roberto Massone.

Il Direttore della Centrale di Committenza Liguria Digitale S.p.A.

Dott.ssa Caterina Gaggero