### **Allegato 2**

### Spettabile

CSI-Piemonte

Corso Unione Sovietica, 216

10134 TORINO

**Oggetto:** **Risposta all’avviso pubblico per la manifestazione di interesse per un servizio informativo “Vaccinazioni COVID” via messaggistica WhatsApp ai cittadini (AP21\_005)**

1. **INTRODUZIONE**

Il CSI Piemonte ha necessità di implementare – per conto dell’amministrazione regionale – un nuovo servizio di messaggistica - rivolto ai cittadini - che utilizza lo strumento WhatsApp (di seguito WA) - individuato in ragione della sua diffusione e utilizzo massivo tra la popolazione in tutte le fasce d’età - come canale per richiedere e ricevere informazioni in tema COVID a seguito di una richiesta specifica ed esplicita del cittadino che potrà essere manifestata all’atto della pre-adesione per la vaccinazione o la prenotazione di un appuntamento per la vaccinazione o esame diagnostico (Tampone) oppure contattando il numero di regionale di riferimento per avere informazioni generiche sulla campagna vaccinale COVID o sulla pandemia COVID.

Nel seguito si indicano i requisiti che la soluzione soddisfa

Il presente documento costituisce allegato all’*Avviso pubblico AP21\_005 -* e definisce i requisiti che le soluzioni soddisfano. La risposta, oltre a una descrizione sintetica della soluzione proposta, contiene anche la stima di massima dei relativi costi.

1. **Dati Azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| Azienda |  |
| Indirizzo |  |
| Nome e Cognome del Referente |  |
| Ruolo in azienda |  |
| Telefono |  |
| Indirizzo e-mail |  |
| Data compilazione |  |
| Condizione di micro, piccola o media impresa |  |

1. **DESCRIZIONE IN SINTESI DELLA SOLUZIONE PROPOSTA**

*Si chiede di inserire una breve descrizione (max 2 pagine) della soluzione proposta e delle funzionalità presenti.*

*Descrivere le tecnologie di riferimento adottate dalla soluzione.*

*Descrivere le metriche di erogazione del servizio.*

*Note*:

*Si segnala che, gli operatori partecipanti sono invitati a non inserire tra le informazioni fornite partecipando alla presente Consultazione elementi protetti da segreto industriale, know-how, proprietà intellettuale e/o industriale o analoga normativa ovvero segnalare quali informazioni siano da considerare protetti da segreto industriale, know-how, proprietà intellettuale e/o industriale o analoga normativa, di cui si vuole inibire l’uso ulteriore.*

1. **SODDISFACIMENTO DEI REQUISITI**

Nel seguito sono elencati i requisiti individuati per la soluzione.

Si richiede di compilare la tabella indicando nelle rispettive colonne:

* **Requisito soddisfatto:** indica la disponibilità del requisito da parte della soluzione proposta nella versione attualmente disponibile (da COMPILARE). La disponibilità/non disponibilità deve essere indicata con “SI/NO”.
* **Note** (da COMPILARE OPZIONALMENTE): spazio da utilizzare per fornire precisazioni esplicative rispetto al soddisfacimento del requisito.

| **Requisito** | **Requisito soddisfatto**  **(SI/NO)** | **Note** |
| --- | --- | --- |
| **Requisiti funzionali** |  |  |
| la soluzione deve prevedere la messaggistica per smartphone già in uso da parte dei cittadini piemontesi: WhatsApp e altri eventuali sistemi di messaggistica |  |  |
| la soluzione deve assicurare una trasmissione di messaggistica finalizzata a fornire informazioni sia in modalità standard (informazioni generiche e dati non personali), che utilizzi un’alberatura di hashtag opportunamente comunicata preventivamente, e sia in modalità push (informazioni e dati personali). |  |  |
| la soluzione deve offrire le seguenti funzionalità di back-office: |  |  |
| * *gestione configurazione e profilazione degli utenti di back-office* |  |  |
| * *configurazione e gestione dei contenuti informativi generali degli* hashtag *tramite una componente di CMS in autonomia da parte degli operatori dell’Amministrazione Regionale* |  |  |
| * *funzionalità di ricezione delle richieste degli utenti pervenute tramite applicazione di messaggistica per le quali è prevista una risposta automatica dal Sistema configurata attraverso le funzionalità di cui al secondo punto;* |  |  |
| * *funzionalità di reportistica avanzata sull’utilizzo e andamento del servizio (tempo medio per la risposta automatica; tempo medio per risposte da parte degli operatori; numero di messaggi inviati in modalità push, con indicazione di quelli che sono stati letti dall’utente; numero di richieste ricevute a cui non è stato possibile rispondere; ecc.)* |  |  |
| * *funzionalità di statistiche per monitorare le tipologie di richieste dei cittadini (es. richieste per periodo temporale/ per ambito/ tipologia (push e dirette) / servizi più richiesti del periodo, ecc..);* |  |  |
| * *sistema di monitoraggio degli SLA (es. % disponibilità della soluzione) e di andamento del servizio in tempo reale e con la possibilità di consultare l’andamento statistico nel tempo (uso di risorse infrastrutturali, numero di processi attivi, tempo medio di esecuzione dei processi; etc.)* |  |  |
| **Requisiti di integrazione** |  |  |
| la soluzione deve offrire almeno i seguenti servizi API (es. API Rest/WebServices) per accesso alle informazioni gestite nella medesima o per inviare informazioni in modalità push: |  |  |
| * *elenco dei messaggi inoltrati al cittadino con stato di visualizzazione;* |  |  |
| * *invio in modalità push di messaggi contenenti informazioni personali dell’interessato (esempio data appuntamento del vaccino anti COVID);* |  |  |
|  |  |  |
| **Requisiti di sicurezza** |  |  |
| la soluzione deve rispettare le normative in materia di privacy (GDRP) e sicurezza |  |  |
| la soluzione non deve rendere disponibile e/o condividere gli eventuali metadati a terze parti (esempio non deve essere prevista la possibilità di condividere i metadati per creare profili o migliorare in altro modo i prodotti o pubblicità) |  |  |
|  |  |  |
| **Requisito di disponibilità** |  |  |
| Disponibilità della soluzione applicativa 7/7, H24 |  |  |
| Disponibilità (Uptime) della soluzione >=99,6 su base mensile |  |  |
| Restituzione delle informazioni acquisite durante l’erogazione del servizio al termine del contratto e cancellazione dal database del servizio |  |  |
|  |  |  |
| **Ulteriori informazioni** |  |  |
| Disponibilità in logica SaaS implementato con una delle seguenti alternative/modalità |  |  |
| 1. Saas (Software as-a-service) in Marketplace Agid |  |  |
| 2) Saas su Iaas Certificato Cloud Agid *(specificare il servizio Iaas certificato utilizzato)* |  |  |

1. **COSTI INDICATIVI DELLA MESSA A DISPOSIZIONE DELLA SOLUZIONE**

Si richiede di compilare la seguente tabella relativa a costi per la messa a disposizione e per la gestione della soluzione desiderata. Si ricorda che si tratta di stime di massima, non impegnative (non costituiscono offerta), ma utili a definire la base d'asta per la futura eventuale acquisizione.

I valori economici stimati verranno considerati oneri fiscali esclusi.

| **Voci di costo** | **Stima costo (Euro)** |
| --- | --- |
| Costi di inizializzazione / avvio della soluzione (\*) |  |
| Costo annuo di fruizione della soluzione (SaaS) |  |
| Costo di assistenza e manutenzione correttiva e adeguativa della soluzione (\*\*) |  |
| Costi dei servizi infrastrutturali di cloud per la fruizione della soluzione |  |
| Costi per invio messaggi WhatsApp (\*\*\*) |  |

Tenendo conto che si prevede un volume di messaggistica complessiva di 3 mln circa su base annua e numero di operatori di backoffice: 10-15 circa

(\*) riportare un sintetico elenco delle attività previste e delle parti interessate. *Si precisa che oltre alle attività tecniche per la predisposizione della soluzione (integrazioni ecc.), sono da prevedere le attività di addestramento all’uso della soluzione e la configurazione iniziale dell’albero degli hashtag e delle informazioni associate a ciascun hashtag. In linea di massima – stante le attuali informazioni – in ambito CODIV è da prevedere la configurazione di almeno 50 hashtag.*

(\*\*) riportare l’orario di disponibilità e la modalità di accesso al servizio e tempi di risoluzione delle anomalie/malfunzionamenti

(\*\*\*) indicare il numero di messaggi previsti su base annua

Il sottoscritto, infine, dichiara di aver preso atto dell’informativa di seguito riportata.

|  |
| --- |
| **INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL’ART. 13 DEL GDPR 2016/679**  I dati personali da Lei forniti al CSI-Piemonte compilando il modulo, sono trattati secondo quanto previsto dal “*Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”* (di seguito GDPR)*.*  Ai sensi dell’art. 13 del GDPR, Le forniamo pertanto le seguenti informazioni.   1. **TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DEI DATI**: Il Titolare del trattamento di dati personali è il CSI-Piemonte, con sede in Torino, Corso Unione Sovietica 216 nella persona del suo Legale Rappresentante ([protocollo@cert.csi.it](mailto:protocollo@cert.csi.it), tel. 011-3168111). Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei dati (RPD) che può essere contattato al seguente indirizzo email: [rpd.privacy@csi.it](mailto:rpd.privacy@csi.it) . 2. **FINALITA’ DEL TRATTAMENTO**: i Suoi dati personali (tra cui rientrano a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli anagrafici e di contatto) sono raccolti e trattati nel rispetto dei principi di correttezza, liceità, minimizzazione dei dati e tutela della riservatezza, esclusivamente per le seguenti finalità:  * gestione della selezione dei fornitori e del rapporto contrattuale di fornitura (albo fornitori; amministrazione di contratti, ordini, arrivi, fatture) in conformità agli obblighi di legge (fra i quali le norme in materia di Anticorruzione e Trasparenza), * (eventuale) gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie).  1. **BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO:** il conferimento dei Suoi dati, anche quelli particolari ai sensi dell’art. 10 del GDPR, non è obbligatorio ma è necessario per le finalità sopraindicate. Il trattamento dei dati trova pertanto le sue basi giuridiche nel contratto e nell’adempimento di obblighi di legge (art. 6, c. 1, lett. b) e c) del GDPR).   Per i dati particolari ai sensi dell’art. 10, ovvero i dati giudiziari, valgono le medesime basi giuridiche sopraindicate che legittimano il trattamento dei dati personali, a condizione che il trattamento avvenga sotto il controllo dell’autorità pubblica o sia autorizzato da una norma di legge.   1. **MODALITA’ DEL TRATTAMENTO:** i Suoi dati sono trattati con modalità cartacee e informatiche, con logiche strettamente correlate alle finalità, esclusivamente da soggetti autorizzati e adeguatamente istruiti in tal senso dal Titolare e tenuti all’obbligo di riservatezza o da enti/imprese espressamente nominati/e come Responsabili del trattamento. I Suoi dati potranno essere trattati in via diretta, indiretta e/o incidentale anche da terzi collegati al CSI Piemonte in ragione delle attività svolte. In ogni caso i Suoi dati sono trattati adottando tutte quelle misure tecniche ed organizzative adeguate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi che Le sono riconosciuti per legge in qualità di Interessato. 2. **CONSERVAZIONE DEI DATI:** i Suoi dati sono conservati per la durata del rapporto contrattuale e per eventuali contenziosi ed in ogni caso per un periodo di tempo non superiore a quello previsto per legge a fini amministrativi e, successivamente, a fini di archiviazione, per il periodo di tempo indicato nelle *policy* aziendali o nel massimario di scarto adottato dal CSI Piemonte. 3. **COMUNICAZIONE E TRASFERIMENTO DEI DATI:** i Suoi dati potranno essere comunicati a terzi destinatari – Responsabili del trattamento dati o autonomi Titolari del trattamento - i cui servizi siano necessari per l’espletamento delle attività del Titolare, a clienti e fornitori del CSI Piemonte nonché a soggetti pubblici ad Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie (per l’accertamento e il perseguimento di reati), o a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l’espletamento delle finalità suddette. I Suoi dati personali potranno essere diffusi on line in ottemperanza alla normativa in materia di Anticorruzione e Trasparenza. Non saranno oggetto di trasferimento in un Paese terzo extra europeo a meno che vengano contrattualizzate garanzie adeguate per la tutela dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei loro dati personali in conformità al GDPR, né di processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione. 4. **DIRITTI DEGLI INTERESSATI**: in qualità di Interessato, potrà esercitare i diritti previsti dagli artt. da 15 a 22 del GDPR nei casi ivi indicati, ed in particolare:  * ottenere la conferma che sia in corso o meno un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, l’accesso ai Suoi dati; * avere una copia dei dati trattati in forma intellegibile; * ottenere l’aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei Suoi dati; * ottenere la limitazione, il blocco o la portabilità dei dati trattati; * opporsi al trattamento stesso per motivi connessi alla sua situazione particolare; * revocare il consenso nei casi in cui l’ha prestato;   rivolgendosi al Titolare o al Responsabile per la Protezione dei dati, ai dati di contatto di cui sopra.  Qualora ritenga che il trattamento dei Suoi dati personali avvenga in violazione di quanto previsto dal GDPR, potrà anche esercitare il diritto di proporre reclamo all’Autorità di controllo, seguendo le indicazioni pubblicate sul sito della stessa (https://www.garanteprivacy.it/modulistica-e-servizi-online/reclamo) o adire le opportune sedi giudiziarie (artt. 77 e 79 del GDPR). |

Firmato digitalmente da

*(Legale rappresentante ovvero persona autorizzata alla firma)*